

臺北市106年度績優里幹事

芬芳錄



臺北市106年度績優里幹事

芬芳錄

臺北市政府民政局 編製

松山區

信義區

大安區

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

07	王鈺方	女	民有里
08	羅家嫻	女	介壽里
09	章秋棉	女	福成里
10	詹雅菁	女	莊敬里
11	蘇玉琦	女	復勢里
12	陳珈奴	女	東光里
13	許碧雲	女	三民里

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

14	蘇耿賢	男	嘉興里
15	黃美華	女	長春里
16	蕭秀麗	女	中坡里
17	戴志誼	男	廣居里
18	簡寶玉	女	松隆里
19	陳珮琦	女	興隆里
20	徐文鈴	女	四維里
21	黃亭惠	女	三張里

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

22	廖益新	男	光信里
23	陳美仁	女	錦安里
24	江家綺	女	光武里
25	吳彥昇	男	德安里
26	吳鳳茹	女	民輝里
27	陳威佑	男	錦華里
28	吳進德	男	黎孝里
29	陳德芳	女	正聲里
30	高婷祺	女	和安里
31	黃誌仁	男	光明里
32	賴祝妹	女	仁慈里



中山區



中正區



大同區



萬華區

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

- | | | | |
|----|-----|---|-----|
| 33 | 廖志國 | 男 | 聚葉里 |
| 34 | 洪樂安 | 男 | 大直里 |
| 35 | 林昇源 | 男 | 金泰里 |
| 36 | 林玖岑 | 女 | 龍洲里 |
| 37 | 謝宏彬 | 男 | 中山里 |
| 38 | 李俊昌 | 男 | 成功里 |
| 39 | 鄭柏翰 | 男 | 江寧里 |
| 40 | 石玉華 | 女 | 集英里 |

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

- | | | | |
|----|-----|---|-----|
| 41 | 廖友宏 | 男 | 忠勤里 |
| 42 | 姜慧玟 | 女 | 永功里 |
| 43 | 楊志怡 | 女 | 永昌里 |
| 44 | 徐慧玲 | 女 | 龍光里 |
| 45 | 楊智貴 | 男 | 龍福里 |
| 46 | 黃靜芳 | 女 | 富水里 |

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

- | | | | |
|----|-----|---|-----|
| 47 | 陳文勳 | 男 | 至聖里 |
| 48 | 廖珮媚 | 女 | 國順里 |
| 49 | 彭莞雯 | 女 | 景星里 |
| 50 | 張均泰 | 男 | 保安里 |
| 51 | 呂美珠 | 女 | 光能里 |

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

- | | | | |
|----|-----|---|-----|
| 52 | 徐鳳珠 | 女 | 富福里 |
| 53 | 游惠芝 | 女 | 和平里 |
| 54 | 廖銳繁 | 男 | 西門里 |
| 55 | 方美慧 | 女 | 新安里 |
| 56 | 陳冠志 | 男 | 菜園里 |

萬華區

文山區

南港區

內湖區

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

57 歐嘉仁 男 新忠里

58 溫美婕 女 綠堤里

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

59 林曉芬 女 興家里

60 古明晏 男 景行里

61 葉桂海 男 華興里

62 張明鋒 男 指南里

63 吳珀芳 女 興旺里

64 黃瓊恩 女 興昌里

65 王椒芬 女 萬盛里

66 張儻馨 女 萬祥里

67 黃怡仁 男 景美里

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

68 陳金珠 女 三重里

69 黃明發 男 合成里

70 謝旭洲 男 中研里

71 巍月琴 女 重陽里

頁碼	姓 名	性別	服務里別
----	-----	----	------

72 張秀傑 男 金瑞里

73 謝昆龍 男 西康里

74 張鳳英 女 寶湖里

75 黃秀文 女 康寧里

76 蘇嘉穎 女 南湖里

77 黃啟忠 男 西安里

78 林秀華 女 五分里

79 吳梅哲 女 安湖里

士林區

頁碼	姓 名	性別	服務里別
80	張丞緯	男	天玉里
81	曾培鈺	女	天福里
82	蔡淑蕙	女	天和里
83	謝明村	男	東山里
84	羅淑滿	女	臨溪里
85	鄭敏婷	女	三玉里
86	鄭麗珍	女	德華里
87	龍榮華	女	義信里
88	吳金元	男	百齡里
89	許立屏	女	仁勇里

頁碼	姓 名	性別	服務里別
90	陳錦田	男	豐年里
91	洗秋霞	女	榮華里
92	涂崇宇	男	永明里
93	涂福賢	男	吉慶里
94	陳聰榮	男	稻香里
95	黃品堯	男	中央里
96	蔡昌標	男	八仙里
97	連佑竹	男	大屯里

北投區



姓名：王鈺方 性別：女 服務里別：民有里

個人下里服務的感人小故事

第一次見到顧先生的時候，滿臉憂鬱，無法形容的哀傷，已過花甲之年的夫妻，膝下無子女，彼此互相依靠，原本日子也算平靜安樂，直到醫生診斷出太太罹患腦部腫瘤，為了照顧妻子，不得已離職的顧先生，擔負起全天候看護太太的責任，妻子身體每況愈下，每日前往就醫的復健路程漫長，近來更經常跌倒，讓顧先生不勝苦惱且無法喘息，描述境遇的時候，更幾度在我眼前紅了眼眶，我推薦他去臺北市南區輔具中心借輪椅，優先解決出門行動困難的問題，並提供臺北市政府社會局居家照顧服務資訊，協助顧先生渡過眼前難關。

里幹事面對突逢變故的民眾，如果能在第一時間，提供有用的資訊，連結社會網路與資源，便可降低社會風險，避免傷害再度擴大。

服務心得

與人交往的時候多聽少說，同理心的傾聽比喧嘩重要，真心誠意的待人就會獲得真心誠意的回報。

工作自我期許

面對失敗要先學會反省自責，挫折磨練勇敢，認真工作熱愛人群，關懷周遭，正向思考。



姓名：羅家嫻 性別：女 服務里別：介壽里

個人下里服務的感人小故事

一個酷熱的下午，有位民眾匆忙地跑來里辦公處，非常擔憂地告訴我，她的老闆生病了但卻不去醫院看病，由於子女皆在國外，所以我和里長會同健康服務中心的謝護士及三軍醫院松山分院醫師，前往會診關心，經過醫師及護士的勸導及診治，醫師認為有必要立刻就醫，但他當日堅決不肯就醫。於是，我們又連繫其工作場合的員工，在大家的努力之下，終於請其到醫院就醫，我們心裏的一塊大石也終於放下，心中充滿了感動與感謝。

服務心得

在職場這麼多年，擔任里幹事這個工作，最讓我有成就感。每當下里服勤時，我最喜歡在社區的街道巷弄裏巡視，經常利用這個機會和里民問候交流，了解一下近況，也藉此可以掌握更多里內的資訊，走完整個社區，整個里的大小事，都有所了解，知道社區內有甚麼是急需要做的，甚麼地方需要改善。

工作自我期許

善用公部門的社會資源，透過里辦公處來提供服務，尤其是在獨居老人、社區長者及弱勢族群的服務。時時以助人為快樂之本，提醒自己用『同理心』去服務社區里民。



姓名：章秋棉 性別：女 服務里別：福成里

個人下里服務的感人小故事

「為什麼生病死亡的不是自己…」這是陳奶奶自從兒子患帕金森氏症肝癌等重大疾病，經常抱怨的話語，尤其數年前因跌倒右手臂粉碎性骨折，後手術結果不良，以致右手變型無法動彈，疼痛難耐，導致心灰意冷。

陳奶奶年輕即離婚，早年在各醫院擔任病患看護工作，原本生活無慮。自從兒子患重大疾病，陳奶奶長期照顧兒子負擔沈重，加上年邁無收入，導致經濟壓力大，晚年生活困苦。

近年來經多次協助陳奶奶申請急難救助金，數度赴醫院開刀治療，仍無法改善，直到今年醫生確認已經無法根治，故予協助申請身心障礙手冊與生活補助，並建議其有空去泡溫泉，試看能否改善。

日前欲送世大運選手村物資予陳奶奶，屢次碰不到人，經電話聯絡，陳奶奶特來告知，非常感謝一再幫忙，表示她現在每天一早即搭公車上陽明山泡免費溫泉，因此認識一群泡溫泉聊天的朋友，現在手臂疼痛已經減輕很多，感覺生活愈來愈好了。

看到陳奶奶氣色的改變，回想起之前鼓勵她去泡溫泉情景，更確定一個小小建議，對她卻是有益身心健康之活動，也附帶增進她休閒聯誼及社會參與的機會，豐富了她的生活。

服務心得

提供適切之服務；有能力可以服務別人，是自己的福氣，也是最感幸福快樂的事。

工作自我期許

秉持「心存好意！腳走好路！身行好事，種福惜緣」理念，竭盡所能幫助需要幫助的人。



姓名：詹雅菁 性別：女 服務里別：莊敬里

個人下里服務的感人小故事

張奶奶是本里的獨居長者，長子早逝，相依扶持之夫已於 1 年多前往生，家中唯一的經濟來源是社會福利資源。張爺爺、張奶奶一開始申請社會福利補助以來，一路上都是里辦公處、健康服務中心、老人社福等單位從旁協助，正因為有這麼多單位盡心盡力地付出，讓張爺爺臨終之際有妥適的照料，圓滿完成最後旅程；張奶奶也會有里辦公處、社福系統等定期關懷。

或許我們做的事不難、很瑣碎，然而透過一點一滴的關心，讓政府的社會福利資訊傳遞到各個角落，使得弱勢群眾得到更多的照護。

服務心得

多一分關心、多一點留心，藉由各項資訊的收集及整合，妥善地幫助民眾解決問題，從中汲取更多經驗，增長自我的能力。

工作自我期許

學習隨時轉換自己的心態及角色，盡心盡力做好每項工作，努力迎向未來的每個挑戰。



姓名：蘇玉琦 性別：女 服務里別：復勢里

個人下里服務的感人小故事

當了10多年里幹事低收、弱勢家庭訪視及關懷早已成為工作的一部分，對於那些在社會邊緣努力求溫飽的人總是多了份尊敬，畢竟大環境不佳，生活很辛苦。

初次見到陳伯伯是在凜冽寒風的午後，瘦小黝黑的陳伯伯穿著破舊發臭不合身大衣臉上爬滿皺紋，開口只見1顆牙，不斷搓手用很卑微發顫的聲音向我詢問申請低收的資格，經了解陳伯伯為越南華僑與妻育有2子原本在河內踏實守本分生活，1970年代爆發越戰為躲避戰亂攜妻小逃到臺灣但妻子來臺不久後即亡故，長子滯留美國而次子則失聯不知去向，在臺舉目無親亦無一技之長，多年來靠資源回收勉強過日子，隨著年歲越大身體病痛日增，尤其是滿口牙掉到沒剩幾顆，對於咀嚼吃飯影響很大，希望申請低收來做牙齒，老人簡單微薄願望並不難實現，但必須先處理失聯兒子的問題，詢問各種管道及相關人士並拜託議員的協助經過1年陳伯伯終於順利取得低收資格。

當他拿著低收入卡到里辦來向我表達謝意，粗糙雙手緊緊握住我並不斷點頭鞠躬，那種欣喜及感激當下讓我覺得心頭暖暖的，曾幾何時，發自內心深處的感動早就被瑣事麻痺變得毫無知覺，但現在它又回來了，是的，助人的感覺真好！

服務心得

凡事從小處觀察，用心去體會、了解，盡力去服務，然後無所愧。

工作自我期許

充實電腦技藝，熟知法規命令，培養忍耐功力，修習口業功德，工作努力不懈，盡情痛快玩樂，保持身體健康，同仁相處愉快。



姓名：陳 珊 奴 性 別：女 服務里別：東 光 里

個人下里服務的感人小故事

何伯伯為本里獨居長者，借住於教會地下室，無親無靠總是1人拎著便當落寞地走在街上，而伯伯因嚴重重聽只能以紙筆交談更是影響了人際交流，幾次的關懷訪視伯伯始終透露著對人生的無奈，在一次伯伯生病住院後，微薄的存款早已所剩無幾，無法支應接踵而至的醫療費用；與社工討論後決定幫忙申請低收入戶以獲得政府資源，希望可以幫助解決就醫的問題。待確定低收入戶資格核定，通知伯伯當下，他微笑著寫下「謝謝」2字，第一次看見伯伯的笑容，充滿著感激及放心。

藉由里幹事這份工作，讓我體驗到不同人生有著不同的故事，待人以尊重；處事以同理心，以自己微小的力量盡心盡力幫助他人，這就是最大的成就了。

服務心得

微笑可以開出一朵花，生活中，多多少少會有不順心的事情發生。但是，不論是愁眉苦臉還是眉開眼笑，工作還是需要做好。在面對工作上，時時提醒自己保持微笑，以樂觀的態度面對困難，不管遇到什麼逆境，總是能夠找到良好的解決之道。

工作自我期許

公務員的小事，往往是人民的大事，看似平凡簡單的工作，其實藏著非常大的學問，一點也不簡單；期許自己充實自我，認真過好每一天。



姓名：許碧雲 性別：女 服務里別：三民里

個人下里服務的感人小故事

列為獨居長者的○先生，熱心公益，會主動清掃人行道。他有一位 102 歲的人瑞媽媽，和他同住在 1 間超商的地下室，非常的孝順，因其母行動較為不便，故平時會就近在人行道屋簷邊一同坐著曬太陽，並固定陪同至馬偕醫院就醫（長者有其他子女）。

因亦列為低收入戶，所以會特別的注意他的需求，在松山社福暨老人服務中心的獨老資料備註欄位得知「案主表示無須協助，但每月可提供白米 2 包」。職在里長的協助與提供下，若里內辦理活動有任何物資，都會準備雙份，如米、麵等送到其府上，給予一個小小的關懷。

在他的身上，體會到人無所求，只要知足常樂、隨遇而安，有母親的陪伴是多麼的幸福快樂。

服務心得

活在當下，即時行樂外，要盡一己微薄之力，在工作中散播著愛。

工作自我期許

為民服務，不變初衷，長長久久，永續經營。



姓名：蘇耿賢 性別：男 服務里別：嘉興里

個人下里服務的感人小故事

在106年度的低收總清查過程中，有位受訪視的案主張先生不好意思的表示，如果里辦公處這邊有多餘的物資，可以給他們夫妻。當我到張先生的租屋處時，發現夫妻2人居住在約5坪的小套房裡，裡面擺滿妻子的尿布和生活用品。

張先生本人60幾歲，須獨自照顧器官重障的妻子，根本無法工作，只靠著社會局低收入戶救濟金過活，在生活上還是很拮据。後來我馬上連繫里長和里內仕紳及自己籌資購買白米和罐頭及食物，立即送到張先生租屋處，他感動的說，下半個月他跟妻子能溫飽了。這案主目前我仍然持續購買物資幫忙他。

擔任里幹事這份工作雖然瑣碎辛苦，但是能幫忙到很多弱勢的人，是讓我最開心的一件事。

服務心得

雖然里幹事工作繁雜又包山包海，又須經常面對里民各種抱怨及棘手問題，但是每次幫忙民眾圓滿解決事情後心裡總是很快樂。俗話說：身在公門好修行，真是如此，這樣的工作可以幫忙許多人，也可以跟眾生結善緣，這也是每當我身心俱疲時，激勵自己最大的動力。

工作自我期許

希望能以自己小螺絲釘的力量，盡心盡力為我們這個信義民政團隊盡一份棉薄心力。希望自己在各種活動中完成主管交辦的每件事，並和同事們和樂融融地工作。未來希望我們單位能在各項考核中都能名列前茅。



姓名：黃美華 性別：女 服務里別：長春里

個人下里服務的感人小故事

在里內常會遇到一些單親或類單親的個案，雖然家家有本難唸的經，但都有一個共同的特質—都有很堅強的意志力及韌性，有個癌末的單親媽媽勉強取得中低收資格但未有太多的補助，每天仍努力的拖著病痛上班，靠著樂觀和意志力還是希望能“爭取”時間陪伴僅在國中階段的兒子，除了協助轉介其他民間單位申請補助，更結合里內教會的資源提供精神支持，希望能帶給案主更多溫暖和祝福。

服務心得

里幹事貼近民眾的特性，能夠快速瀏覽人生的酸甜苦辣，每天面對社會中的各路人馬，傾聽他們的背景和故事，遇福遇禍或喜或憂。故事真真假假、假假真真，人性的缺點造就了有時事情往往並不如表象這麼單純，辨別是非有時變成里幹事的必備能力，謀定而後動。

工作自我期許

公務生涯中總會遇到許多難題而感到挫折，隨時改變自己的思惟和觀念，來面對每天不同的挑戰，讓事情能有更圓滿的處理結果。



姓名：蕭秀麗 性別：女 服務里別：中坡里

個人下里服務的感人小故事

在中坡里最相依為命的父子檔就屬86歲黃伯和他55歲的兒子了，2人都領有身障手冊，然而佩服黃伯人老心不老總是能冷靜有智慧的設想最適合自己的方法來圓滿。

黃伯身體不好，2人因故分開住，數年前想訓練兒子規律的生活及尋一份可以勝任的工作，希望能維持家計之餘他每天也出來活動活動，於是想到為他申請清掃馬路的代賑工一職，在區公所社會課長熱心協助後順利上工，雖然辛苦偶遇困境，爸爸總能適時化解安住兒子的心。

現在黃伯中午參加長者共餐，每天下午來里辦公處看報等兒子下班一起吃晚餐然後各自回到住處，里長志工們也都會予以關心照顧。看見笑咪咪的黃伯和憨直的兒子在自己打造的世界裡安份守己，真是活在當下認真過生活的最佳典範。

服務心得

相信凡事盡心盡力，就能減少遺憾。珍惜當下，對的事，努力去做就對了。

工作自我期許

「有你真好！」期許自己永遠保持初心！

我很喜歡這份在第一線為人服務的工作，希望繼續保持對工作的熱情，以正面積極態度面對周遭人事物，並不斷充實知識，在工作領域中勇於承擔精益求精，讓為民服務的品質更精緻。



姓名：戴志謙 性別：男 服務里別：廣居里

個人下里服務的感人小故事

陳先生是里內的低收入戶，他的職業是在機車行當修車師傅，月收入約3~4萬，育有3名子女。因為子女還小，妻子因此在家照顧小孩而沒去工作，再加上夫妻倆名下無不動產，存款也不多，亦無祖先留下豐厚家產的庇蔭，於是便申請低收入戶，靠著政府的社會救助，以補貼收入不足的部份來養活一家人。

在6月的時候，陳家又誕生了一名小女嬰，剛好湊足了兩男兩女兩雙子女。而在進行家戶訪視時，職不解地詢問了陳太太，在現今這個社會，大家都覺得養小孩會花很多錢而不敢生，而其本身已是低收入戶，怎麼都不擔心這個問題？

原來陳太太和陳先生都沒有兄弟姊妹，從小生長的過程一路走來是很孤單的；出社會的打拼，也少了手足間的相互協助扶持、鼓勵打氣與提供意見，所以夫妻倆一直以來都希望自己能多生幾個小孩，將來好互相照應。雖然在培植子女長大成人的這10幾年將會很辛苦，雖然在養育這4名小孩所要花上的錢，比政府所給予他們的社會補助多很多，他們仍願意堅持下去。而他們也深信自己的兩雙子女，在成長歷程中所得到的體驗、以及兄弟姊妹間培養出的手足情感，將會證明自己現在的辛勞與付出，都是值得的！

服務心得

從陳先生的故事所得到的啟發：往往人在處事的當下，無法知悉到底這樣做還是那樣做，才會獲致最好的結果，可是只要擇善固執，堅持自己的信念，相信最後一定會開創出一番不一樣的境界！許多成功的例子也都證明了此點的重要。

工作自我期許

擔任里幹事的工作又進入了一個新的年度，期許自己能秉持不亢不卑、不驕不謾的心，並以面對嶄新事物的相同態度，來看待即將來臨的一切。



姓名：簡寶玉 性別：女 服務里別：松隆里

個人下里服務的感人小故事

我喜歡里內的共餐活動，跟里內長者之間建立起更濃厚的情誼是開始於里內長者共餐活動。我喜歡在這樣輕鬆時段裡，與長者分享生活智慧、里內趣聞，甚至長者心中的快樂與悲傷，而我與里內長者的奇妙緣分也從這裡開始。

一般而言，市民對於獨居長者往往存有悲苦的印象，為了讓里內獨居長者不再孤獨並且與其他長者有互動交流的機會，於推動里內共餐的同時，特別極力邀請里內獨居長者能出席參加共餐，希望藉此活動增進長者的社會圈，讓平日獨居的長輩們有交友的舞台。

令人感動的是，長者們沒有距離的就像家人一般，遺忘了孤獨的痛苦，臉上露出來的真切笑容，彼此間溫馨相互關懷的親密交流，是我最大的欣慰。

服務心得

人生難免遇到困難，民眾遇到困境時，除了親人在旁陪伴之外，社會中的溫暖也能振奮人心，身為里幹事，對於里內長者及弱勢，用愛心適時關懷，能體會助人的價值與快樂。

工作自我期許

里幹事是基層為民服務的工作，雖然過程很累，但是我感到非常充實悅，可以幫助別人，心裡感覺很開心，雖然我的力量很渺小，但是我相信只要有心，一定可以做到最好。



姓名：陳玟琦 性別：女 服務里別：興隆里

個人下里服務的感人小故事

前幾天下午下里時，小小的里辦熱鬧異常，來自越南的新移民里民帶著好朋友一起做家鄉菜給里民吃。熱心的越南媽媽朝氣十足的跟我打招呼。記得初認識她時，因老公家暴與外遇而離婚許久的她，一直以來都打好幾份臨時工，獨自扶養2個小孩，發現自己得了乳癌後，也讓她的人生更添辛苦，在言談之中充滿了喪氣與無助，身體因為病痛與心理壓力，也顯得灰暗孱弱。我們除了耐心的聆聽，立刻幫她申請急難救助及奔走許多民間團體的慰助金。讓她安心渡過了因為化療，無法賺錢的低潮期，也感受到我們對新移民的同等付出與溫暖。現在的她容光煥發，完全看不出曾是癌症患者，也努力的幫助同樣來自越南的姊妹淘們找房子、找工作，一起參與鄰里活動，讓她們快速融入異鄉環境。

服務心得

里幹事身處在與民眾接觸的第一線服務人員，同理心及為民服務的熱忱，不但不可或缺而且要隨時攜帶。滴水成河，粒米成籮！每天下里時，看著手上的各種社會福利申請表、訪視表甚至是路面的坑洞等，心裡就會浮上這句話。我們雖然沒有什麼決策權但是在我們與里民生活息息相關的工作過程中，有比一般人更多的機會可以去付出自己，幫助別人。一份關心，一個傳達，或許就成為別人人生的點燈人、引路人，這就是我們工作之外最大的附加價值了。

工作自我期許

大環境對於政府及公務員工作要求日漸嚴格，相對的，里幹事被要求及賦予的責任就更重了。在工作能力上，所有和民眾相關的訊息資訊都要廣泛且快速的涉獵，提升自己解決問題，讓顧客滿意的能力。在工作態度上，除了服務心及同理心是萬變不離其宗的真理外，更要主動去關心里民，發掘他們的需求，在服務里民的過程互相學習、互相成長。



姓名：徐文鈴 性別：女 服務里別：四維里

個人下里服務的感人小故事

四維里永春大樓一戶人家，老媽媽帶著2個兒子2個女兒還有1個孫女，除了老媽媽和大女兒外，其他3人智能障礙，1人弱視，家庭經濟來源薄弱，只能依靠低收及身障津貼過日子，原本老媽媽還能做清潔工維持家計，但是年紀老了無法工作了，家境更是困苦。里長和職訪視此家庭了解其狀況，里長便連絡鄰長要時常關心他們，里內有愛心人士捐獻物資、現金，也都盡量幫助他們，老媽媽一家人對里長和職都深表感謝。

本里年邁的陳老太太行動不便又帶著一個62歲的智能障礙兒子，其子生活無法自理，常常隨地便溺，弄得家裡髒亂，里幹事得知後，協助聯絡志工，每週一次到家中幫忙打掃，以緩解老太太的擔憂。

服務心得

里幹事言行舉止代表區公所的作為，所服務的對象是里鄰長及廣大的里民，在現今以顧客為導向的時代中，如何提昇顧客的滿意度更顯重要。要了解潛在的民意需求，真的是要依賴我們不斷的探訪，才能了解真正的民意需求所在。我們的工作包羅萬象，像是辦理里民申請服務事項、查報改善市容、增進市民福祉、協助辦理社會救助戶之事項、訪問里民了解民情及重要問題反映、舉辦各種基層會議、促進地方和諧的睦鄰聯誼活動、推動公共建設及維護事項、健保問題的解答、敬老愛心悠遊卡的申辦、分送兵役通知及兵役問題解答、守望相助工作的推動、防災工作的配合、協助選務工作的進行及其他服務事項等。

工作自我期許

「愛我所做的，做我所愛的」未來仍會本著初衷，提升自己的專業素養，繼續發揮角色該有的功能與責任，因為我知道為誰而做？我知道價值何在？我知道我不孤單？所以我快樂。快樂是顆能量的種子，讓我有了源源不絕的動力，也讓人有了改變的能量。



姓名：黃亭惠 性別：女 服務里別：三張里

個人下里服務的感人小故事

里幹事的工作主要是面對人的工作，藉由低收入戶的訪視，認識了一位熱心助人的女士。剛開始訪視時，只知道她是一位印尼的外籍人士在做清潔的工作，先生已過世，與大伯住一起。她平時與鄰居交好，常常關懷照顧居住旁邊一位獨居的老先生與另一位殘障的低收入戶。每當有賑米或是物資發放時，她總是很熱心的幫忙居住附近低收入戶一起領取，看著她騎腳踏車載著滿滿的物資，很擔心她騎車不穩。她卻總是說，這些物資比她平常要載的垃圾輕多了。之前因大伯過世，姪子本來要趕她走，也協助她尋找附近的租屋，但租金都過高。還好最後姪子考量她照顧伯母，才讓她繼續住。雖然生活上有困難，她仍認真工作，每天樂觀面對，熱心助人。

服務心得

人為群居的動物，無法離群索居，政策的推行與里內的大小活動，皆仰賴里長與鄰長的幫助才能順利完成。隨時懷抱著感恩與感謝的心服務民眾，讓我知道、惜福、快樂。

工作自我期許

希望能充實各方面的知識，以同理心、愛心、耐心對待人，盡心盡力為民服務。



姓名：陳美仁 性別：女 服務里別：錦安里

個人下里服務的感人小故事

記得3年前里內有個志工剛從南部搬來臺北，她母親罹患輕度失智症，常常因方向感錯亂而走失，所以求助里辦公處請多關照。里長鼓勵她不要把母親留在家裡，而是帶著母親多參與里鄰活動，藉著與左右鄰舍的互動，讓母親在情感上有依託並熟悉居住的環境。

這些年來，她積極投入里鄰服務工作，也建立不錯的人脈關係。現在她不再擔心母親走失的問題，因為只要有人發現她母親在里內遊蕩時，便會協助母親回家。鄰居溫情的回報也讓志工更熱於助人，記得里內有位外傭發現年邁僱主因血糖過低陷入昏迷而驚惶不知所措時，志工積極協助送醫及陪伴，才能及時挽回老人家一命！

其實在生活中，人與人之間建立的關係與感情最重要，有時候我們能幸福活下去靠的就是人與人之間建立的深厚感情！

服務心得

不斷學習、充實自我。

工作自我期許

里幹事工作內容包羅萬象既多且雜，工作有時難度不高，但像陀螺轉個不停，經常令人感到身忙心亂，讓自己可以定下心來是一大課題，在民意日益高漲及長官要求日漸嚴格下，需要高度敏感度，隨著環境改變適時調整自己，除全力以赴完成各項使命，但求凡事用心，結果不動我心。



姓名：廖益新 性別：男 服務里別：光信里

個人下里服務的感人小故事

里內長者黃先生年高81歲，居住延吉街內，與其妻鶼鰈情深，告知因脊椎痠痛疾病將前往國泰醫院就診取藥，不料遂即不明因素從延吉街 236 巷公寓頂樓跳樓自殺，立即聯絡 119 醫護人員，經現場 2 名專業國泰醫護人員CPR急救後毫無起色，隨即再送往國泰醫院急診室搶救亦無效，本人一直陪伴左右、安撫楊女士情緒並聯絡其女兒及女婿直至趕到急診室，隨即向其說明原委之後才離去，使其感受到社會的溫馨。

服務心得

多一份關懷，少一份埋怨。

工作自我期許

不斷學習，不斷成長。



姓名：江家綺 性別：女 服務里別：光武里

個人下里服務的感人小故事

午後的大雨，造成里內較低窪巷弄瞬間積水，許多店家及住戶因淹水而心慌。里內的里鄰長及志工總在第一時間出現，身著雨衣、雨鞋，站在大雨中為行人指引、為汽機車導路、為受災戶排解疑難，直至淹水消退，確認社區恢復整潔無安全疑慮才肯撤退，志工們的無私以及里鄰長的全力付出，為災害造成的低弱士氣點燃溫度，暖心的服務是社區內最安定的力量，令人動容。

服務心得

里幹事的工作是最基層也最貼近民眾的，服勤時舉心動念之間應珍惜每一個緣分、把握每一個服務的機會；以我們擁有的資源，在我們的位置上，做我們能做的事。

工作自我期許

耐心傾聽、樂於工作、與人為善。



姓名：吳彥昇 性別：男 服務里別：德安里

個人下里服務的感人小故事

蔡先生是一位在里內餐廳從事代客停車工作的大哥，個性很開朗，笑口常開，由於工作的關係，他經常待在里內的公園附近，也就自發性的開始替公園內的花草植物澆水，有時公園內有了什麼情況，也多仰賴他第一時間的通報，讓里長可以盡快處理，最難得的是，每逢颱風過後，公園內一片狼藉，他總是自發性的替公園打掃復舊，協助公園盡快回復原狀，里內有這樣一位熱心的大哥真是太好了。

服務心得

認真工作，終能得到里民的認同。

工作自我期許

找到對的方法，提升工作效率。



姓名：吳鳳茹 性別：女 服務里別：民輝里

個人下里服務的感人小故事

本里的獨居長者多達近30人，大部份都居住在懷生國宅內，且常有訪視單，所以進出這棟國宅也就顯得非常頻繁。這邊的長者因見我太多次，幾乎都把我當女兒看待，當然自己也把他們當父母對待，時常充當長輩的好聽眾，聽他們訴說著以前的故事，告訴我周邊鄰居的事，因為他們缺乏家人在身邊顯得非常孤單，所以好渴望有人多多陪他們聊天，在談天中有歡笑就陪著笑，有哀傷就試著安慰，但總覺時間不夠用，多麼期盼有更多時間能消磨他們的孤單。

服務心得

用真誠的心關心別人，用熱忱的態度服務人群。

工作自我期許

努力做好本份工作，不斷從工作中學習。



姓名：陳威佑 性別：男 服務里別：錦華里

個人下里服務的感人小故事

每當風災來臨前，社區守望相助隊都會召開災前會議，會議後更是冒著風雨到里上各個須注意點加強巡查，若有獨居長者更會一一拜訪提醒注意安全，災後更會在里長“自己家園自己清”的口號下發動守望相助隊將災後滿目瘡痍的巷道復原，志工們拿著機具清理著家園、揮灑著汗水無非就是要讓環境能在第一時間內靠著自己的力量復舊，每每看到此景都不禁感到佩服，這些志工們無私的奉獻不為了什麼，只是熱愛自己的家園，把社區的每一份子當作是自己的家人在照顧，這樣的社區、這樣的里，讓身為旁人的我都難以不為之動容，願意盡已之力給予最大的協助。

服務心得

里幹事是一個里的「秘書」，必須協助里長、里民處理事務，因此所面對對象樣態甚多，也就會遇到平常不會遇到的狀況，但我都對自己說不要怕，去面對就是去學習，面對的越多學習的越多，能藉此獲得人生寶貴經驗何樂而不為。

工作自我期許

努力學、用心做、放寬心。



姓名：吳進德 性別：男 服務里別：黎孝里

服務心得

其實在服務里民的過程中，也是自己學習做人處事的好機會，只要有心幫助他人，即使自己能力不足，相信盡心盡力後，結果會較趨於圓滿的。

工作自我期許

希望自己能繼續秉持初衷，盡自己的微力，對於里內較弱勢的家庭，能幫一個算一個。



姓名：陳德芳 性別：女 服務里別：正聲里

個人下里服務的感人小故事

在里民服務的眾多項目中，最直接的感動應該是與獨居長輩的相處，不久前里內有位單身無親戚的獨居長者在租屋處跌倒了，透過鄰居的通報，我聯絡伯伯時他正在醫院就醫，我也隨即前往醫院找他。他是一位很安靜的長輩，興趣是看書，或許因為重聽，不會主動與人接觸，每天跑圖書館，不輕易打擾他人，平時與我的接觸也不多。我趕到醫院找他時，伯伯認出我對我笑了一下還不斷道謝，感覺他看到我很高興，畢竟在醫院裡我是他唯一認識的人。這次事件後伯伯看到我比以往多了很多笑容，感覺對我卸下了心防，一個再堅強的人，生病時還是希望有人能再身邊陪伴吧。里幹事的工作或許繁雜，但只要抱持熱誠和耐心，便可以常常感受到溫暖。

服務心得

可以在第一線直接感受民眾對於市政的回應，理解民眾真正的需求，且類似社工的角色也讓我取得助人為快樂之本成就感，實屬珍貴。

工作自我期許

除了持續精進里幹事的專業技能，也期許處事能更加圓滑，繼續學習更多觀察世界的角度，主動發現民眾的隱形需求。



姓名：高婷祺 性別：女 服務里別：和安里

個人下里服務的感人小故事

里內原住了一對年齡差距極大的獨居老夫婦，感情極好。阿姨常說以前每天晨昏都會跟伯伯到公園散步。雖然後來伯伯不良於行，阿姨仍常用輪椅推到公園曬太陽，伯伯雖然話不多，從他們的互動中看得出情感深厚。

有天依往例電話問安阿姨卻哭了出來，好一會兒才說伯伯前幾天因心臟舊疾往生，子女都住國外過兩天才能返台。幸好還有老同事幫忙處理後事及陪伴。

兒女回來處理後事又匆忙離台，可以感覺阿姨的失落，這時候最需要的是兒女在身邊吧！身為里幹事，只能較頻繁的電話問安，有空就登門拜訪關懷陪伴，希望阿姨早日走出失去老伴的傷痛。

樹欲靜而風不止，子欲養而親不待。父母栽培子女不遺餘力，展翅高飛之餘，是否也該回頭看看老父老母的盼望。

服務心得

有心就有福，有願就有力。

工作自我期許

心存善念，盡力而為。



姓名：黃誌仁 性別：男 服務里別：光明里

個人下里服務的感人小故事

光明里獨居長者蔡張女士，育有2子1女，均已婚、遷居國外，因其已故配偶蔡先生曾為本里百歲人瑞，所以與里長、里幹事常有互動。因長者子女均遷居國外之故，每次至其家中訪視，皆視里幹事同自己子女般話家常。且因夫婦倆皆為公務員退休之故，與其談天說地更有許多共同話題與倍感親切。

蔡張女士除罹高血壓外，身心狀況尚佳，生活可完全自理，故婉拒其子女聘請外傭照顧的美意。因她篤信基督教，每週三、日都會至青島東路基督之家聚會，且平日與鄰居互動良好，慈濟亦提供每月關懷，故她常感念社會的溫馨，讓她生活的並不孤單。

服務心得

秉持負責與學習的工作態度，加上一份熱情與耐心，期盼能在公職第一線工作盡己之力為民服務。

工作自我期許

期許日後不論在各項業務或與同仁互動上，皆能全力以赴。除不斷自我充實，並熟諳各項法令，以提供里民更多、更完善的服務。



姓名：賴祝妹 性別：女 服務里別：仁慈里

個人下里服務的感人小故事

湯老太太是里內列冊的獨居老人，初次電話訪視時，充滿敵意，直說都是你們把我的電話流出去，詐騙集團才會知道她家電話，常打電話騷擾她，為此我困擾好久，不知如何拉近距離。每次在里內公園遇到她，仍一本初衷的跟她打招呼，有一天老太太生病，已高燒近40度，送到醫院住院就診，直到聯絡上其親人接手才離開，再一次老太太在路上暈倒，路人送到醫院，聯絡里辦，也是照顧到親人到場才離開，漸漸軟化了老太太的心，願意敞開心接受。老太太有宗教信仰，常到廟裏走動，看到我就送一串佛珠，說我有請菩薩保佑你，然後家裏的手串珠累積了不少，看到手串珠就知道老太太接受我了。

服務心得

服務對象中有邊緣型人格疾病患者，讓人不知所措，自傷、自虐及操弄他人情緒造成個人、家庭及社會的嚴重困擾，也讓周遭的人疲於奔命，感受到強烈的無助感，讓我見證了自助後方能人助之，否則還是一直重覆在泥淖中翻滾。

工作自我期許

熱心，耐心，愛心，將心比心服務人群。



姓名：廖志國 性別：男 服務里別：聚葉里

個人下里服務的感人小故事

里幹事的工作除了市政業務外，與民眾的日常生活亦有所相關，自從下里服務後接受民眾陳情或請求協助的事項可謂五花八門，其中印象最深刻是有民眾至里辦公處表示無力負擔及處理父親的喪葬事宜，故協助申請喪葬補助、並聯繫醫院相驗及處理後事，事後獲得該民眾由衷感謝，使我深刻體認到里幹事是助人為樂的工作。

服務心得

里幹事要處理里民的各種疑難雜症，所以也要面對到各式各樣的人，你無法選擇你的「顧客」，但是你可以選擇作好你自己。凡事秉持服務的熱忱，把里民的事情當作自己的事情，設身處地為其著想，努力去做，不論最後結果如何，我想里民也會感受到你的用心，往往里民的一句衷心感謝就是我們最大的成就感與快樂。

工作自我期許

里幹事除了本身的本職學能外，更重要的是學習待人接物與人際關係的溝通協調，努力扮演好市府、里長及里民間的溝通橋樑角色，秉持著「做人如水、做事如山」的精神，使得市政業務得以在里內順利推行，里長里務平順發展，方得為稱職的里幹事。



姓名：洪樂安 性別：男 服務里別：大直里

個人下里服務的感人小故事

今年夏天里民朋友傳來訊息，有里民許先生需要協助，於是與其約定時間親自拜訪，經仔細訪談瞭解個案實際生活及家庭狀況，當事人早年喪偶，自己雖有從事鐵工的臨時性工作，每月會有固定的收入，對於家裡的經濟開銷還算不成問題，但隨著許先生兒子結婚之後，自己近年來身體有了疾病，經常要前往醫院治療無法工作，以前的積蓄也用完了，家裡的經濟就陷入困境，基本生活也就成了問題，水、電費的支出更是付不出了。

當我瞭解之後，以解決個案基本生活問題為第一要務，當下便先行購買物資協助救急，也向提供急難救助的寺廟代為申請救助金，里長亦立即前往慰問並請志工協助居家環境之清理；另請社工協助申請必要的生活物資，並協助其申請低收入戶生活補助案…等，終於在各單位的努力協助之下，個案短期的生活無虞，生活也進一步的獲得改善，我想能幫助里民做完一件事，內心其快樂無比。

服務心得

3
4

助人為快樂之本。

工作自我期許

不要等待機會，而要創造機會。



姓名：林昇源 性別：男 服務里別：金泰里

個人下里服務的感人小故事

郭伯伯是個孝子，街坊鄰居街知曉，身形高瘦，雖然滿頭白髮，60多歲時，仍獨自一人照顧著身患重病80多歲的老母親，除了每天需準備三餐、洗澡、打掃、按摩、就醫，也常常在氣候宜人的日子，推著輪椅載著母親外出散心，呼吸外頭新鮮的空氣，享受溫暖的陽光；母親因為長期患病，有時會心情不佳，嫌棄菜色，郭伯伯便會絞盡腦汁變換菜色；有時母親感到厭世，郭伯伯就會像個小孩子般逗母親開心。

直到多年母親過世後，他才走出傷痛，開始參加里鄰自強活動，我才有緣認識他，知道他的往事。郭伯伯現在年歲已高，健康不復從前，拜現代科技進步之賜，我每天早上透過智慧型手機向郭伯伯互相早安問好，藉此得知他是否安好。有時里民看到會開玩笑問我，郭伯伯是否是我的父親？怎麼待他這麼好。

我有所領悟，郭伯伯真誠孝順的事蹟感動了我，我自然以「真心」相待，真誠服務，而在旁人眼中便即如此，原來服務「真心」最重要！

服務心得

擔任里幹事第8個年頭，見過許多社會的需要關懷的老弱婦孺及需要幫助的弱勢，令人感到心酸不捨居多，每每思索為何現代的社會為何會有這麼多不幸的故事？以史為鏡，可以知興替；以人為鏡，可以明得失。願藉著擔任里幹事服務人群時所見、所知的經驗，讓更多人避凶趨吉，生活幸福平安。

工作自我期許

期許自己未來發揮更多正能量，幫助更多需要幫助之里民，同時扮演好稱職的里幹事角色，使公所與里鄰之間溝通無隔閡，讓市政推行順利，里鄰繁榮和樂！



姓名：林 玮 岑 性 別：女 服務里別：龍 洲 里

個人下里服務的感人小故事

中山區龍洲里的範圍主要由興安國宅社區為主，是由大型眷村改建之社區，所以里內居住較多老榮民及眷屬，有的還是將軍或高階軍官退休，但相較其他里獨居老人較多，但還好是社區型大樓，里長或鄰居比較容易幫忙照顧。

有一回訪視時看到一位獨居老人的家裡都是堆滿回收物，家裡環境雜亂，落地窗及遮雨棚皆損壞，天花板也有長期漏水痕跡，牆壁也有壁癌。所以建議里長主動尋找公益團體幫忙修繕房屋，以及處理水電問題接好熱水管，以免老人在寒冷的冬天沒有熱水洗澡而受寒感冒。

修繕之後也陪同里長多次訪視，也勸其勿再堆放太多雜物以免發生火災及衍生衛生問題，獨居老太太也很感謝里長的熱心幫助。

里長及鄰長也常藉由每月贈送長者生日蛋糕，來固定訪視長者及獨居老人情況，每個月平均訪視約40位里長者關心他們的生活情況，長者們收到蛋糕都很開心，有些還特地到里辦公室致謝！

服務心得

有些看似麻煩的工作，其實是對別人的幫助與服務，而幫助別人是快樂的事。身為一位里幹事，如果能抱著一個服務的心態，常有先他後我的想法，先站在別人的角度去看可能想法就不同，如果能常懷抱感恩的心去服務，相信這個世界會更美好！

工作自我期許

做好工作最主要還是要有好的態度及用心去努力，自從讀過一本關於宇宙特性「真、善、忍」的書《轉法輪》之後，讓我體會到從心性的提升可以改變自己，隨時保有正能量及善的循環，期望自己能加強學習也讓做事更有效率，幫助更多需要幫助的人。



姓名：謝宏彬 性別：男 服務里別：中山里

個人下里服務的感人小故事

到中山里服務 4 年多來協助處理里辦公處事務不勝枚舉，其中印象最深刻就是協助貧病交迫之獨居長者及低收入戶因重病無錢就醫，前來里辦公處求助；當下即協助其至馬偕醫院急診就醫，並解決積欠健保費問題使里民順利就醫；後因其藥石罔效病逝。基於信仰「無緣大慈、同體大悲」、生死兩相安觀念；立即與里長協其親屬辦理其後事，讓里民能了無遺憾走完人生旅程；事後並獲得其親屬感恩與道謝，使我深刻體認到里幹事是助人為樂的工作。

服務心得

里幹事是助人為樂的良心工作，凡事能盡心盡力，努力扮演市府一里長一里民居中協調溝通橋樑的多功能角色；使政策可以下達；民意可以上傳。

工作自我期許

里幹事除了須熟稔公務處理外，更是市政府、區公所與民眾之間溝通、傳達橋樑更是為民服務的最基層人員，從工作中學習待人接物及人際關係的處理是重要的，故在認知上需隨時吸收新知充實自己並加強本職學能，並配合市政政策運作認真執行；在為民服務的態度上要謙卑、親民，與里民建立起良好的人際關係，秉持著「主動關懷、親切服務」的理念，搭建政府與民眾間之管道。畢竟里內溝通良好，民眾減少抱怨，則市政區政執行自然順遂，讓里長能順利推行里政，方是為稱職的里幹事。



姓名：李俊昌 性別：男 服務里別：成功里

個人下里服務的感人小故事

里民蕭先生平日打零工賺取微薄薪資養家餬口，配偶廖女士從事服務業工作貼補家用，育有1對子女，全家4口租住於1間小套房，長子半工半讀就讀大學減少雙親負擔，日前長子騎機車打工途中發生不明原因摔傷，造成顱骨底部骨折、大腦雙側挫傷出血送醫開刀急救，遭此鉅變全家生計立即陷入困境，里幹事接獲訊息後立即為其申請馬上關懷救助金、辦理低收入戶、並轉介各宮廟申請急難救助幫其度過難關，蕭媽媽長期陪伴其長子做復健，目前已慢慢康復中，夫妻兩人對政府關懷弱勢里民之作為深表感恩。

服務心得

在與里民的互動過程中深深的感受到人在公門好修行這句箴言，凡事秉持同理心的心態「勤與誠」的為民服務，把里民的問題當作是自己的事情來處理，最後必能贏得里民的信任和愛戴，對於各項工作的推動必能愉快勝任。

工作自我期許

時時刻刻擁有為民服務的熱誠，主動積極任事，做好為民服務工作。



姓名：鄭柏翰 性別：男 服務里別：江寧里

個人下里服務的感人小故事

洪媽媽是里辦公處的熱心志工，同時也是一位非常和藹可親的長輩，雖然她已屆齡80歲，但是卻非常地跟上潮流，不時都會問我如何用平板傳照片或打網路電話給他的晚輩們；而洪媽媽也時常分享他年輕時候的奮鬥和打拼。然而洪媽媽最讓人感動的一次發生在106年的母親節，里長每年的母親節都有一個活動：孝親洗腳，在報名開始的時候，洪媽媽正好在里辦公室聊天，自然而然的被志工寫入報名表中，隔天的時候卻面有難色地請問能不能取消，一問之下才知道洪媽媽覺得讓自己的兒子在活動中替自己洗腳覺得很不好意思。看到這一幕，我瞭解到無論兒子多大，永遠是母親心中最疼愛的寶貝。最後洪媽媽被說服還是參加了孝親洗腳的活動。活動當下，我拿著手機紀錄這幸福的一幕，我知道，他們洗的不是腳，是親情。

服務心得

初任公職即到公所擔任里幹事，形形色色的里民，精彩下里的每一天；多元的市政作業，渲染了上班的每一刻。說到最大的改變，莫過於開始有拜媽祖的習慣，因為希望媽祖可以幫我趕走每一個颱風。

工作自我期許

里幹事是市府和民眾之間一條不可或缺的道路，如何做好市政的宣導與反應不同的輿情是一個最簡單也最複雜的工作，期許我這條路永遠順暢，當然也要做到沒有坑洞，因為有坑洞，就免不了要市容查報。



姓名：石玉華 性別：女 服務里別：集英里

個人下里服務的感人小故事

在本里租屋的獨居長者莊媽媽，今年74歲，育有3子，15年前喪偶，長子因病過世，次子失蹤，三子已婚居住在高雄，三媳為陸配，因生活習慣及語言的差異，致使莊媽媽一人獨自居住在臺北。

莊媽媽因經濟拮据積欠房租，遭房東斷水斷電迄今已4年，因戶籍在高雄，致使其無法申請低收及中低收入戶補助，每月僅靠國民年金3千美元度日，里長及鄰居見狀，常常給予物資及金錢的協助，社工也撥冗前往莊媽媽住處幫忙打掃及整理家務。某日下著細雨的午後，下里途經莊媽媽住處，看著她駝背的身影，與其促膝長談，希望她能回高雄與三子同住，才能得到妥善的照顧，安享老年生活，莊媽媽說：已經4年沒水沒電了，她年紀大了，過些日子她會回高雄過正常生活。

衷心希望莊媽媽能夠早日和家人團聚。

服務心得

從內勤工作轉為外勤的里幹事，首先要不畏炎夏的酷熱及冬天的嚴寒，里幹事的工作除要處事圓融外，有時還要化身為社工師及心理師，耐心地傾聽里民的人生故事及生活上所遭遇到的逆境，從旁協助他們走向陽光。

「身在公門好修行」，應時時刻刻保持一顆服務的心，讓世界更美麗。

工作自我期許

- 一、有耐心、包容心及一顆熱忱服務的心。
- 二、懂得自我減壓，樂在工作。



姓名：廖友宏 性別：男 服務里別：忠勤里

個人下里服務的感人小故事

本里屬於老舊社區，里內低收入戶、獨居長者、身心障礙者等弱勢族群眾多。看到滿腔熱忱的里鄰長與社區志工們，結合充滿愛心的慈善公益團體與各界長官賢達，各獻所長、主動付出，致力為獨居長者、弱勢家庭營造一處可以受到照顧與關懷、學習與成長的新園地，令人欽佩。感念這社會的溫情，還是能照亮每一個角落。

服務心得

感謝里鄰長及志工的參與付出，感謝長官的提點指導，感謝同事的勉勵扶持。

工作自我期許

人生不如意事，十常八九。只能虛心學習，做該做的。



姓名：姜慧玟 性別：女 服務里別：永功里

個人下里服務的感人小故事

時序漸進隆冬，每逢歲末里長習慣購入數箱暖暖包，分贈里內有慢性病史的長者。針對少數行動不便長輩里長請我送到府內。正好該去訪視獨老了，拿著里長囑託的暖暖包借花獻佛，沿路敲門按鈴。黃伯伯露出笑容用他濃濃鄉音道謝好幾次。陳伯伯重聽，解釋許久仍不解我來意，幸虧認得我，把暖暖包往他手裡塞，大聲喊「里長給的」，老人家總算點頭收下。蘇阿嬤挑菜準備晚餐，叨絮兒子失業也沒來探望，能否提高低收入戶類別，我搬出解釋好幾回無法通過審核的說明，勸慰她兒孫自有兒孫福，照顧自己身體才是要緊。胡阿姨去年重病動大刀，近日仍覺身體微恙，我只能叮囑她定期回診追蹤病況，拿出暖暖包阿姨說「里長昨天已給過1份了，夠用就好，人不能貪多」，知曉她脾性，我提醒用完可以再到里辦拿，雖然她大概可能不會出現。長輩們一人一個性，映出不同生命哲學及人生歷程，於我時有啟發。

服務心得

7年前有幸分發到中正區公所工作實是祖上積德，里幹事前輩及課室同仁總是給我諸多照顧及指引，里長及里辦的叔伯姨嬤也愛護有加。雖然很困惑也質疑為何自己有資格寫下這些，就當提醒自己珍惜所有，不忘初心。

工作自我期許

「里幹事學會做事是其次，更重要是學如何做人」，以往前輩說過的至今烙印在心中。身為公務機關這部機器的微小零件，自己尚有太多不足之處，期許能對周圍人、事、物，盡己所責、與人為善。



姓名：楊志怡 性別：女 服務里別：永昌里

個人下里服務的感人小故事

里內一位不識字獨居長者雖結過婚，但離婚後小孩也過世，長者生病剛從醫院出院時積欠不少的療費用尚未繳清，來里辦尋求協助，在幫助長者詢問醫療機構後，得知醫院內的團體可以幫忙申請經濟上補助，再加上長者的低收補助，進而解決了燃眉之急。長者人很客氣平常不太願意麻煩他人，平時關心長者或幫忙閱讀信函時，他總是再三感謝。長者現在星期一至五中午參加里內長者供餐，里長平常也會鼓勵他多參與里內活動，若民間團體有資源補助時亦會替該長者申請。

服務心得

從事里幹事這份工作，讓我接觸到社會上不同階層的民眾，進而了解弱勢族群比想像的多，服務的過程讓我體會需珍惜自己所有，盡自己力量幫助需要幫助的民眾。而弱勢族群除了實體物資缺乏外，平時亦須鼓勵其走出家門多參與里內社區活動。

工作自我期許

里幹事為基層工作，平日扮演里內與區公所的溝通橋樑。公務部門宛如最大服務業，我們為第一線工作人員，須秉持服務熱忱，在現有資源下替民眾尋找最佳解決方案。



姓名：徐慧玲 性別：女 服務里別：龍光里

個人下里服務的感人小故事

里內有位年邁母親因長年照顧多重重度障礙腦麻女兒，腰椎變形，視力嚴重衰退。某日清晨疑似身心俱疲、貧病交迫，自家中墜樓宣告不治。身心障礙者的家庭得獨自面對遙遙無期的漫漫長路，其時間、體力與精神上皆是無法負荷之沈重，身心煎熬與財務壓力更是無法言喻。面對此類弱勢家庭，總遺憾能協助提供救助的資源實在有限！

服務心得

所謂「身在公門好修行」，能藉由里幹事職務直接服務里民，深刻體會「施比受更有福」，更常覺得自己擁有許多，何其有幸！

工作自我期許

在民意高漲的時代，里幹事的工作包羅萬象，站在第一線為民服務直接影響到里民的福祉和市政的推動與發展，個人將盡己之所能，為民服務。



姓名：楊智貴 性別：男 服務里別：龍福里

個人下里服務的感人小故事

里內王姓母子，年長且患有慢性疾病，不良於行，但礙於情面，不願向外求援，接獲消息後，立即與里長一同前往探視，並通知健康中心護理師到場做初步檢查，母子起初婉拒，並代為申請居家醫療服務，請聯合醫院醫師到府診斷評估，再經由里鄰長極力勸說就醫，目前身體狀況好轉。

服務心得

因應社會氛圍的改變，服務型態亦多樣化，運用方法，節省時間與人力，達成任務。

工作自我期許

運用既有的社會資源及科技，在磨練中尋求自我肯定。



姓名：黃靜芳 性別：女 服務里別：富水里

個人下里服務的感人小故事

106年7月里內開辦老人共餐，由最初的10幾人增至目前30多人參加，每次見到老伯伯和媽媽們踩著蹣跚的步伐但面帶笑容前來，真替他們開心耶！

里長用心的排著多元化的課程，有運動操、消防、防詐騙、談失智、談家暴、防跌倒、用藥安全等講習，更請來臺灣大學城鄉研究所學生規劃課程為他們做一系列的家鄉實況瞭解，課程中並安排他們分成各小組互動及分享，每次觀察上課情況…我都覺得他們像幼兒安親班，有返老還童之妙，有趣也有感動！目前已實施半年，里長曾說每次規劃課程聘請老師她覺得有些疲累，但也有成就感喔…尤其是看著老人家們一起吃飯交了新朋友，又可增進切身知識與常識，何樂而不為呢！

服務心得

時代進步、社會在變，為民服務品質的提昇與要求，自己對工作上有時也會抱怨，但想到幫助里民解決問題，感到開心，我想這也是肯定自己對人生的價值感，並且能從工作中學習，將心比心，盡己所能；更感謝長官的愛護及指導。

工作自我期許

- 一、在接觸里內人生百態的各種狀況，心想「施比受有福」，我有能力幫助別人總比被別人幫助好，這是福報。
- 二、自我充實，多加學習，看待事物，感同身受。
- 三、用心去做，不負長官之期盼。



姓名：陳文勳 性別：男 服務里別：至聖里

個人下里服務的感人小故事

某日一位老太太哭喪著臉拿著公文到里辦公處求助說：政府要她拆屋還地……文示：「其未成立租賃或其他合法使用之法律關係無權占用。應即停止占用行為並自行騰空返還國有土地外，…應付占用期間之使用補償金(約30-40萬)…」

施太太為低收入戶，與領有身心障礙手冊的兒子相依為命，居住於國產署老舊房舍。靠政府補助維持生計，根本無力負擔補償金，且若拆屋還地，其母子倆可能要露宿街頭！為了幫他們解決燃眉之急，本於里幹事使命，極力為其溝通協調希望在法規允許內幫助民眾解決困難，國產署終於同意其申請暫緩繳納補償金。

「人在公門好修行」，十分慶幸在里幹事職務上能深刻了解市民的困難並適時提供協助，讓弱勢族群能感受到政府的用心，創造有愛無礙溫暖的社會。

服務心得

區政先鋒、尋求民癮、探求民瘼、細心斟酌、倒吃甘蔗、怡然自得。

工作自我期許

執業譬如照鏡、我以愁容對之、鏡中人亦以愁容報之；我以笑容對之、鏡中人亦以笑容報之。



姓名：廖珮媚 性別：女 服務里別：國順里

個人下里服務的感人小故事

送兵單時，突然一陣大雨，在無遮蔽的人行道上奔跑，聽見一聲喊道：「快進來躲雨」，竟然是里內的省話廟公在招呼我，這是他頭一次主動跟我說話。過去2年多來，除了到宮廟進行訪視作業時聽過老人家回答「有」、「沒有」、「不知道」外，沒聽他說過話；附近居民說他是怪人，不愛理人。即便如此，我還是主動和他打招呼「阿伯你好」、「阿伯天冷你要穿多一點」這類問候，並習慣他無回應。某日停紅綠燈時，見他站在騎樓躲雨，我拿件便利雨衣給他，他沒拒絕，令人意外又開心；後來幾次照面，向他打招呼，已經會點頭回應。阿伯從一開始對我的不搭理到能夠點個頭回應再到主動關心，雖然是個漫長的改變過程，但最終他願意敞開心胸，給予我被接受和被肯定的鼓勵。

服務心得

付出時間和心力經營的人、事、物有了正面成果，往往比得到各種讚美更振奮人心。里幹事為里民提供服務，看似里民受益，然而如能因此而改善里民的生活品質或態度，實則雙贏，因為相對也從中獲得了自我存在的價值感。

工作自我期許

面對工作，不嚮往有番轟轟烈烈的成就，卻很享受工作日常裡冒出的小確幸。主動釋出善意就有機會結善緣，期許自己常保赤子心，對工作充滿熱忱，能幫助他人，也能感受到內心的滿足。



姓名：彭莞雯 性別：女 服務里別：景星里

個人下里服務的感人小故事

今年二月份下里服勤時，巧遇一位臉色凝重的老先生帶著罹患先天性重度智能障礙及重度自閉症的兒子，正沿街撿拾紙箱塑膠瓶等回收物。經與老伯伯閒聊後得知，多年來為了照顧情緒躁動起伏沒有口語表達能力的兒子，早已花光所有積蓄，只能帶著兒子以拾荒糊口度日。因為深怕兒子被強制帶走，老伯伯從未尋求任何外界的幫助。如今年邁的老伯伯開始擔心有一天他身後兒子無人照顧，我馬上著手瞭解老伯伯跟兒子有無申請社會救助，並且協助他們辦理身心障礙鑑定及低收入戶及特殊家庭生活補助，希望能使這對父子的生活得以有安定的著落。近日又在里內的街道上巧遇老伯伯，看到他臉上浮現深刻的笑容，得知自己僅是略盡棉薄之力，卻會對他人帶來大大的幫助。

服務心得

里內涉及公共及里民生活事物，從道路坑洞、路燈不亮、水管破裂漏水及停電，到弱勢家庭、家暴、特殊境遇、精障等社會救助都可能是里幹事著墨之處。任職里幹事兩年有餘，走在里內看到里民需要也看到自己責任。

工作自我期許

一個人的成就來自於一生中，我們善待過多少人，幫助多少人實現夢想，有多少人懷念我們。期許自己在公職生涯中秉持修行的心態與服務精神，貢獻己力成就他人。



姓名：張均泰 性別：男 服務里別：保安里

個人下里服務的感人小故事

李婆婆已年逾80，平日與唯一孫子共同生活、相依為命，近日孫子因案入獄服刑，只剩其一人獨自生活。日前至里辦公處時，恰好遇見婆婆向里長哭訴近期遭遇，隨即陪同婆媳齊相關證明文件，至社會課辦理急難救助領取救助金貳仟元及社福中心民間慈善基金會救助金伍仟元，另向社會局申請低收入戶事宜。雖然至今婆婆孫子尚在獄中服刑，但在社政單位與里辦公處的持續關懷下，其心情也逐漸平復回歸正常生活。

服務心得

凡事秉持一顆服務民眾的心，把服務里民的工作當成是在做好事、積功德的心態，設身處地為其著想，以最高度的服務熱忱予以最適切之服務，幫助需要服務的里民，從服務中獲得最大的成就感與快樂。

工作自我期許

擔任里幹事職務以來，深感溝通協調技巧的重要性，除不斷充實自己對相關法規的專業知識，尚需強化共通核心職能，常保持創造價值能力且成為因應環境變化調適力強的工作者，並將眼光放遠，「投資自己，就是投資未來」。



姓名：呂美珠 性別：女 服務里別：光能里

個人下里服務的感人小故事

某日在里辦公處值勤時，有位里民通報表示里內有位長者疑似腳不方便，因在家中恐有意外發生請求協助，立即連絡里長一同前往查看，至現場後隔門向屋內長者呼喊，因久久未聽到回應，立即連絡派出所警員協助處理，突然門打開了，屋內堆滿雜物，四目所見無立足之地，一位長者駝著身子坐在門口的馬桶上，經詢如何生活，長者表示平日睡覺作息就在馬桶上，因近日腳有些不方便，得知長者經濟狀況很好，獨居未婚，並通知其家人前來了解，在等待其家人到達時，亦通報老人服務中心社工員前來協助。

待其家人到達後，看到屋內狀況也很驚訝，發現長者的手腳有些腫脹，並向其家人說明長者目前情況，家人表示很感謝大家的幫忙，將帶其就醫並盡全力改善目前的生活。

服務心得

所謂身在公門好修行，盡己之力，盡力把事情做好。

工作自我期許

全力以赴，盡力而為，常懷感恩的心，充實自我，精益求精。



姓名：徐鳳珠 性別：女 服務里別：富福里

個人下里服務的感人小故事

林先生為具有中低收入戶資格的單親爸爸，目前在漁市場上大夜班月入 3 萬餘元，天亮返家叫女兒起床上課後再繼續補眠，中午再趕去便當店幫忙料理及外送(店家會供午、晚餐)。老母年邁視障又罹大腸癌化療中，林先生自述房子為友人免費提供借住，因年少時和女友未婚生女後，女友即不告而別，不曾探望女兒至今也未曾聯絡，所以林先生對女兒出生即無母親關懷深感抱歉，但也無能為力。有工作才有薪水，林先生為圖一家溫飽，一年 365 天，天天打拼，不敢放假，總是犧牲奉獻，甘願地付出一切，其堅強與毅力令人敬佩！小富由勤，大富由命。很多事情人的努力只能到達某層高度，再上去就萬般不由人而是由命了！

服務心得

擔任里幹事6年有餘，這不長也不短的日子，最大的感觸是「為民服務」4字。服務的真諦，就是『真心誠意服務人群』，只要是真心誠意的，不需去煩惱那些你「無法改變」的事情，而是接受每個迎面而來的挑戰，就算做得不夠完美，別人也能感受到你的用心。

工作自我期許

每天都是一年中最美好的日子，一個今天勝過兩個明天。



姓名：游惠芝 性別：女 服務里別：和平里

個人下里服務的感人小故事

本(和平)里的獨居長者張伯伯，居住在不到 3 坪的狹小空間，伯伯每天中午會在和平青草園椅子上歇憩，下里服務時與伯伯噓寒問暖成為我生活中一環。有一次已經連續兩天沒見到張伯伯來公園休憩，內心焦急，急忙前往訪視，發現張伯伯手腳無力、行走困難，也拿不穩飯碗，隨即通報長照中心西區服務處范小姐評估居家服務之可能性。

經過評估後，每星期 3 次居服員進行居家服務，每天上午免費送餐服務、裝置求救手鍊等服務，解決目前長者之窘境。

服務心得

一步一腳印，發掘個案提供協助。以行善之角度推動里政及為民服務，善用各機關行政資源及民間力量，協助需要幫助的里民，從工作中獲得些許成就，肯定自己的生命價值。

工作自我期許

充實自己，珍惜身邊緣分，盡心協助里民。週遭人、事、物皆是學習及成長契機。



姓名：廖銳繁 性別：男 服務里別：西門里

個人下里服務的感人小故事

租屋在本里康定路25巷的曾伯伯是一位獨居長者，年輕時因經商獲利，賺了不少錢，也成家立業，與妻兒同住，一家和樂融融，但後來因為誤交損友而經常流連於賭場，變得無心工作，整日只想賭博、翻本，最後把多年辛苦賺來的錢幾乎賭光，妻子也因而與他離婚，帶著兒子離開。

10年前曾伯伯由新竹來到本里居住，由於過往的遭遇還揮之不去，所以常常心情不好，也因此常與鄰居吵架，是鄰居眼中的頭痛人物，因為目前靠賣蔥油餅維生，屬於流動攤販性質，在西門町做生意時常會被開罰單，有時會和警察發生爭執。

記得我剛訪視曾伯伯時，他對我也是抱著懷疑和不友善的態度，嗓門也特別大聲，後來經過一次次的訪視之後，伯伯把我當成了好朋友，他說：「里幹事啊！以前對你態度很不好，真不好意思，你真有耐心，還會來看我」。我笑著說：「常來訪視伯伯是我應該做的，況且你也是我的好朋友，不是嗎？」幾個月前，伯伯認識了一位同行，現在已經是他的女朋友了，兩人有說有笑、互相關心，他的個性也變了許多，不但和鄰居的關係改善了，臉上也常露出了笑容。

服務心得

里幹事的工作極具意義，不僅能拓展人際關係，更能幫助社會上的弱勢族群，並期許自己『無畏挑戰，認真負責』。

工作自我期許

秉持小心謹慎的精神，以『耐心、和氣、負責』的態度來處理事務、面對人群，並有效的解決問題。



姓名：方美慧 性別：女 服務里別：新安里

個人下里服務的感人小故事

常有里民問我：里幹事的工作性質是什麼？初期擔任里幹事時也認真想過這問題，覺得用「打雜」2字來形容是不為過的。我們的工作內容包羅萬象，上級交辦的業務事項林林總總，只要順利完成任務即可；但在民眾服務的部份，皆不可輕忽要用心體會及處理，將民眾視為家人，設身處地用同理心為他們所遇到的困難處境著想，只求問心無愧不求回報，所得到的成就感是支持我繼續為他們服務的動力。只能說在工作上長官所交辦的事項或對里民服務的投入，不論是橫向或直向的溝通及用心程度皆會影響後面的結果，凡事盡心盡力就對了！

服務心得

心存善念、問心無愧。

工作自我期許

- 一、自我不斷學習與進修。
- 二、保持對工作敏感度及判斷力。
- 三、對民眾處境懷抱將心比心設身處地著想。



姓名：陳冠志 性別：男 服務里別：菜園里

個人下里服務的感人小故事

下里服勤時看見高太太帶著兒子坐在騎樓下曬著太陽，可是臉部的表情透露出她心事重重，經與高太太聊天後發現其丈夫已逝世，她獨自扶養智能障礙的獨子，不管孩子帶來多少的麻煩及生活上的不便，總是不離不棄，令人感動。高太太先前靠著辛苦存下來的積蓄過著簡樸的生活，現已老邁無工作能力，積蓄也將用完，十分擔憂以後的日子怎麼過？得知其狀況後趕緊協助申請低收入戶並獲得補助，高太太的生活因此有了更多保障。當我再次拜訪高太太看見她滿意的笑容及安定的表情時，我想這就是人生最大的幸福了。

服務心得

擔任里幹事必須培養敏銳的觀察力，隨時關心里內人、事、物的動態及改變，一有影響或危害到民眾的權益或安全時必須隨時反映給相關單位馬上處理以維護民眾生活的最佳品質。

工作自我期許

隨時關心里民，善用公部門的資源及結合民間團體的力量，幫助更多需要幫助的人。努力充實自己，做好自己的工作。



姓名：歐嘉仁 性別：男 服務里別：新忠里

個人下里服務的感人小故事

106年4月7日早上6點10分新忠里的忠恕社區發生火警，是個人從事里幹事生涯中，第一次遇到這種大型火警。火災疏散了上百戶里民，共有8人送醫，災情十分嚴重。所幸邱里長、民政課呂課長與社會課顏課長指導我各種該注意的事情，及處理民眾善後安置與安遷補助的申請等情事，最後更是感謝青年次分區所有同仁大力協助清理火場積水，讓此次的火災善後處理能更圓滿。

服務心得

里幹事需任重耐煩，協調區公所與里長間之各項業務，做好區公所與里辦公處間的橋樑，為了這個目標，我們需不斷學習、精進，方能完成各種交辦之任務。

工作自我期許

為民服務，不斷精進。



姓名：溫美婕 性別：女 服務里別：綠堤里

個人下里服務的感人小故事

有著向陽樂觀的生活態度，縱然面對生活的不如意與磨難仍然開朗面對，張姊有著胖胖身材，永遠掛在臉上的笑容，說話中氣十足的聲音，每次碰到張姊永遠是里幹事我又要麻煩你了，我先生的身心障礙房租補助又到期了，又要拜託你幫忙寫申請書了。雖然不到20歲就結婚，有過一段甜蜜婚姻生活，但隨著先生工作越來越好，接觸的人越來越多，外遇1次2次直到後來的麻木甚至拳頭相向，但張姊為了2個小孩一忍再忍，磨難的婚姻在先生一次車禍癱瘓在床後有了不同的轉機，雖然有過怨恨，但為了維護一個完整的家，仍選擇原諒及堅持守護。為了照顧先生又有收入，辭了外面工作轉而做環保局臨時工，一晃10幾個年頭過去，仍守著癱在床上的先生無怨無悔，孩子成年各自嫁娶，本身也在環保局退休了，現仍在外面早餐店打工，有次聊天曾經問張姊可曾後悔過，張姊一貫爽朗哈哈大笑，先生當初是自己選的，好與壞都過去了，現在只想開心的面對生活，平安的過好每一天。

服務心得

凡是進入里幹事這個職位的人，都會竭力完成救苦濟貧的使命，彷彿是上天賜予接受這個職位的人一定得是如此，如同蠟燭般不斷燃燒自己去照亮能力所及的每個黑暗角落，且未有燃盡的一天。

工作自我期許

里幹事在第一線直接面對里民，從柴米油鹽到終身大事都在我們可能遇到的問題範圍裡，唯有更精進充實自己，才能更確實地提供里民協助，並期許自己不論是面對長官或里民，在處理事情時皆能更加設身處地。



姓名：林曉芬 性別：女 服務里別：興家里

個人下里服務的感人小故事

本里百歲人瑞繆先生與妻等家人同住，重陽節前夕，公所副區長率社會課同仁及里長等人到繆先生家中拜訪，除致贈重陽禮金外也與長者閒話養生之道，他表示從警界退休後直到79歲才開始學畫，利用每周一次的上課，從基礎學起，4至5天的時間練習作業，「學畫要專一，不然會一事無成」，所以區公所及里辦公處等均有陳列他的作品，從其身上讓大家學到「人要活到老學到老，而不要活到老做到老」，「生命的靈魂是上帝創造的，生活的精彩是自己規劃的」。

服務心得

藉由眼到、耳到、口到、手到、心到傾聽五到的提醒，能夠改善溝通不良的狀況，減少很多不必要的誤會，讓互動越來越好。

工作自我期許

決定人生高度的，不是本身的才能，而是自我的態度。



姓名：古明晏 性別：男 服務里別：景行里

個人下里服務的感人小故事

李伯伯是里內列冊的獨居長者，雖然已經75歲但身體還算硬朗，可是在母親往生後，與兄弟不合，關係日漸疏遠，連帶對人群不信任，獨自活在孤單的世界，這2年來情況每下愈況，對於日常生活的事務變得不能自理，常常在里內的街道遊蕩，甚至坐在路邊暗自哭泣。

在跟里長商量過後，開始安排劉伯伯去醫院檢查和治療，同時鼓勵他來里辦公處值班當志工，一開始本有些排斥，但現在越來越能融入這個環境，也許是孤單久了，現在有人可以陪他說說話、談談天心情好多了，看著李伯伯悅的情神，真是衷心的為他感到高興。

服務心得

從事里幹事的職務，可以接觸到形形色色的人，有很熱心地方事務的人，也有遺世獨立生活的人，運用「傾聽」和「微笑」讓我了解他們的生活故事，除了豐富自己的閱歷，也更理解基層民眾的想法，在推動公務時能得心應手。

工作自我期許

協助市府政令的傳達與執行，以及里務的推動，讓一般民眾和弱勢族群都能感受社會的溫暖與關懷。



姓名：葉桂海 性別：男 服務里別：華興里

個人下里服務的感人小故事

本里有一位高齡 101 歲的涂爺爺，在今年重陽節前夕我聯絡涂奶奶（高齡也是 90 多歲了）有關重陽禮金和禮品的致贈時間，奶奶總是很客氣的說，不用麻煩我們去送，她會請兒子來區公所找我領就好了，但是，我都會跟奶奶說一年才一次的重陽節，我和里長想親自過去探望他們，奶奶才勉強答應。

就在約好要去的當天早上，我在路上不慎與汽車發生擦撞，雖然沒有很嚴重，但是右腳已經不太能走路，由於已經約好要過去，我還是依約前往，就在奶奶知道我路上發生車禍時，顯的非常不好意思，還拿出膏藥讓我擦，當下我是覺得很感動。

過了幾天之後，突然接到一通電話，本來以為是一般里民要問事情的電話，結果電話中傳來涂奶奶慈祥的聲音，她問我說腳傷有沒有去看醫生？傷勢現在如何了？當下我覺得很溫馨，就像家人一樣親切的問候，雖然腳傷尚未完全康復，我還是跟奶奶說已經不要緊了，謝謝她的關心。

服務心得

藉由在公部門服務的機會，認識許多人，也幫助過許多需要幫助的人，不只是把它當做是工作的一部份，更應該把它視為可以磨練和給自己成長的契機。

工作自我期許

保持積極服務的心，繼續在工作崗位上努力不懈。



姓名：張明鋒 性別：男 服務里別：指南里

個人下里服務的感人小故事

里民張女士，單親失婚，育有3名未成年子女，一家4口在里內租屋居住，平時除了要送孩子上學，還要騎機車趕著去公司上班，每月靠著微薄的工作收入養活3個孩子，生活雖然這麼辛苦，但他們卻個個開朗樂觀，經里長的協助下申請政府低收入戶之補助，藉以改善家中經濟狀況，里民張女士為了扶養孩子與貧困的生活環境奮鬥，展現平凡母親的驚人毅力。

服務心得

藉由為民服務工作體會人生百態及無常，秉持著積極、主動的服務態度盡力把事做好。

工作自我期許

認真的做好每一件事、虛心學習，隨時保持積極服務的態度。



姓名：吳 珀 芳 性 別：女 服務里別：興 旺 里

個人下里服務的感人小故事

里內國一小女生，與同學爭執而慌張到里辦求助，里幹事一邊聯絡家長，一方面陪她至補習班（她認為安全的地方）。在過程中，里幹事除了報告現在小孩的情況，也與家長粗略討論與導師、小孩、及輔導室可能的處理方式，對方是一個相當有概念的家長，知道了解孩子的狀況與需求後適當的觀察與協助。雖然是個小小的協助模式，但建立互助、了解的人際互動，能滿足我最大的感動及收穫。

服務心得

里辦公處面對來來往往里民，有的循求協助、索取老鼠藥或反應里內建議事務等，其實相當瑣碎與繁雜，但靜下心，與里民多聊兩句，會發現人與人的相處可以更接近；在付出的同時也體會自己的存在感，這應該是最大的收穫與價值吧！

工作自我期許

從工作中找到樂趣，由任務中發現價值，在生活上悠遊自在。



姓名：黃 瓊 恩 性 別：女 服務里別：興 昌 里

個人下里服務的感人小故事

每當看到逾八旬獨居的爺爺，又騎著機車要去探視因失智症安置於安養中心的妻子，或訪視里內獨居婆婆見到她熱情地握著我的手時，就深深地體會到，現今社會人口持續高齡化，獨居或老人照顧生病的另一半比例日益增加，長照需求是大家都應正視的課題。有機會能關心長者、協助推廣長照政策，從中學習到的一切，是最寶貴的收穫。

服務心得

秉持真誠、同理心為民服務！

工作自我期許

永保熱忱、虛心學習，盡力做到最好！



姓名：王 椒 芬 性 別：女 服務里別：萬 盛 里

個人下里服務的感人小故事

黃奶奶為本里獨居長者，不願意申請外勞照顧，平日由社會局居家看護陪伴，自今年 6 月開始參加里辦公處辦的老人共餐活動，有運動課程、有插花課、有歌唱課、有健康講座及桌遊等課程，讓她能走出戶外與大家一起相處學習甚是歡喜，覺得日子過得很充實，她也一再表示感謝，里長及里幹事願意辦這樣對老人有益健康的活動，聽黃奶奶這一席話，真是溫馨，希望明年再辦時能有更多的長者共襄盛舉。

服務心得

凡是盡心盡力，抱持樂於學習且積極的態度，因為能夠幫助別人是最快樂的事。

工作自我期許

不管年紀多大，秉持「不斷學習」的信念，才不會原地不動被時代淘汰。



姓名：張儼馨 性別：女 服務里別：萬祥里

個人下里服務的感人小故事

家訪低收入戶申請案時，驚覺有異，私下找案主林女士（已昏迷，住院中）的長女（剛滿18歲就學中）詳談，得知案主已離婚10幾年，為照顧2位子女，仍與前公公及其女友（婆婆因此而離婚，搬出去住也早已死亡；前夫因再婚外籍人士也被趕出家門）住在同一屋簷下。然因案主生病已不能自理生活，前公公揚言要將案主丟回彰化娘家，案女因母女將分開而傷心不已。

眼見案主家3口均是弱勢，何來抵擋強勢的長輩？於是屢訪且告知權益得失，里幹事並與案主娘家姊妹多次協商得以有經費聘請看護照顧。從被案主前公公嗆：「妳公務員管太多」到接受前媳婦出院回家住，覺得受委屈及辛苦都很值得。

至今案主雖已過世但其姊妹及家人至今都念念不忘此友誼。

服務心得

多做多錯，少做少錯，但還是要做。以「做中學、學中做」從歷練中，不斷學習來面對所遭遇的挫折。心存善念就對啦！

工作自我期許

活到老、學到老，希望能更加精進，勇於學習，提昇服務品質。



姓名：黃怡仁 性別：男 服務里別：景美里

個人下里服務的感人小故事

在市民高度自主性與對服務品質要求日趨提升情況下，身為基層服務第一線的一員，若能秉持同理心與真誠發心，為里民鄉親提供適時適切的多元服務，對基層鄰里而言，就是服務品質躍升的指標。

個人在服務過程中，除里幹事工作外，亦曾擔任課員（基層藝文活動）及視導（公民會館館長）業務，經由全程觀照的體會，深感高齡長者與弱勢鄉親是最需要主動關心的一群，於此認知下，經常性以主動傾聽及真心關懷的服務態度，踏實且盡己所能為需要幫助的高齡長者與弱勢鄉親，提供及時的關心與服務，讓他們感受到被關心與照顧的溫馨，是個人服務歷程中深值欣慰的事。

服務心得

以行銷理念帶動工作成長，以親和熱忱本質開創寬廣服務效能。

工作自我期許

追求學習與精進動能不自我設限，隨時以積極省思、真誠用心的工作態度服務基層鄉親，是個人長記內心的自我期許目標。



姓名：陳金珠 性別：女 服務里別：三重里

個人下里服務的感人小故事

居住於里內獨居老人蘇奶奶為台肥公司退休人員，終身未嫁，以靠退休金及中低老人生活補助過活，不喜與外界打交道，每次訪視時，都僅能隔著大門講話，從不讓我入內久坐，當時總覺得挫敗，經多次努力利用下里時順道過去看看老奶奶並陪伴聊天，不知不覺中培養出不錯默契與感情，終能像家人一般話家常。

每次到蘇奶奶家訪視時，總會擔心她老人家一個人獨居，如發生意外無人照料，尤其天氣寒冷時，總會叮嚀注意保暖，後因年事漸高，常需出入醫院就診，遂與里長多次建議蘇奶奶考慮至安養院就養，幾經考慮後，同意由里長出面具結擔任監護人入住安養院就養，讓她過著舒適專人照顧的晚年生活。

如今蘇奶奶已往生極樂，脫離了一切苦難，因感念里長、里幹事對她的照顧，其親屬決定將她畢生積蓄捐獻給里辦公處，作為里內弱勢學生助學金，幫助更多的需要幫助的人，其實只要心中有愛，溫情總在意想不到的地方綻放。

服務心得

6
8

擔任里幹事職務已邁入第 7 年，深刻體會關懷是一條河流，只要開始流動，就不會止息。認真的付出，回饋往往超出意料。

工作自我期許

期望自己能在工作中更加成長，心中常保 5 心：赤子心、柔軟心、同理心、感恩心及喜樂心。



姓名：黃明發 性別：男 服務里別：合成里

個人下里服務的感人小故事

在透過訪視里內的低收入或中低收入戶、身障人士、獨居老人、分送兵單等家戶訪談中，且抽空了解其生活狀況與生活上的需求，噓寒問暖詢問並陪他聊天，雖是工作上一小部份，但本著內心的關懷生命的尊重，以同理心的態度了解長者的需求，適時提供援助，在不斷訪視的過程中，看到人間溫暖，感動真情的流露，工作雖然辛苦，真正體認出人間到處充滿溫暖，也感受到回饋的溫馨。

服務心得

里幹事職務，不僅要完成上級所交代的任務，且在里內與里長互動需配合得好，更要積極主動發現里內有需要幫助的里民，主動協助解決其困境，發揮愛心及耐心的服務精神，盡心盡力做好為民服務的工作，「今日不作為、明日即後悔」以為自我日後服務之借鏡。

工作自我期許

- 秉持誠心、熱心、耐心、愛心、包容心、同理心，盡心盡力服務里民。
- 以快樂的心情迎接每一天，以感恩的心情過完每一日。
- 把握生命中的每一天，讓生活过得更充實且多采多姿。



姓名：謝旭洲 性別：男 服務里別：中研里

個人下里服務的感人小故事

70多歲的林婦依賴資源回收維生，當里幹事這幾年來，經常瞥見她出現在研究院路與福山街等巷弄賣力地推著回收車，她平日獨來獨往，甚少與人攀談，予人既熟悉又陌生的印象。

曾經，在炎炎的夏日裡卻沒有一頂像樣的帽子，著實替她有點擔心，所以買了頂帽子送她，順便表示關心，婦人靦腆的戴上，一句話也沒多說。

曾經，在凜冽的寒風裡天空飄著毛毛細雨，見婦人埋首整理回收物品，身上衣物卻是如此單薄，我不禁心生憐憫，立刻衝回里辦公處遞上愛心傘和雨衣，這次她終於點了點頭，還露出微笑。

這天傍晚如往常般的在里內服務，經過一處老舊房舍時突然閃出個身影，原來是林婦，她叫住我：「里幹事辛苦了喔！冬至要吃湯圓唷，這是我剛煮好的趁熱吃了吧！」，我差點忘了今天是冬至哩！頓時覺得好溫馨、好感動…。

接著婦人向我娓娓述說：她原本有個獨子，婚後酗酒不顧家庭，還因毒品服刑於數年前猝逝，這段往事成為她内心巨大的痛楚，也因痛苦而變得沉默不語。我選擇傾聽、適時給予關懷，如今再見到林婦，我們會互相問候，而她彷彿也逐漸抹去憂傷展現笑容，這是身為里幹事最寬慰的一件事了。

服務心得

里幹事一方面要配合政策執行公務，另一方面要走入人群為民服務，堪稱里內大小事無所不包，無役不與，幾年下來走遍大街小巷，認識的人事物變多了，自然增廣見聞，也算是收穫吧！

因為貼近民眾的生活，經歷了一幕幕的喜樂與哀愁，心情也會隨之高低起伏，如何調適自我使心境平衡，便成必修的學分，而發掘需要幫助的人並伸出援手，則是里幹事重要的使命啊！

工作自我期許

1. 工作難免遇到挫折但請不要灰心，以免澆熄服務的熱情。
2. 以謙卑的態度、開闊的胸襟處理人際關係。
3. 以客觀的分析、智慧的判斷處理紛雜的事物。
4. 廣結善緣，延攬志工，增進里鄰服務。
5. 是里長的助手，溝通的橋梁，里民信賴的朋友。



姓名：龔月琴 性別：女 服務里別：重陽里

個人下里服務的感人小故事

徐先生原本是遊民，經社工人員介入，安排在重陽路199巷落戶安居，以利申請低收入戶，初到里內時，非常不適應，幾乎天天自行推著輪椅常向我們抱怨說失去自由，告訴我當遊民多好，多自由自在，面對不同生活習慣的我實在不能理解，當遊民竟然會是一件這麼美好的事，為了讓徐先生早日適應生活，將他引進基河國宅社區的輪椅俱樂部，這是一群坐輪椅的里民，每日下午齊集在社區角落閒聊，快樂分享著生活的點滴，時間就這樣日復一日的過，徐先生已許久未來訴苦了，某日下里服勤，騎著我的賓士腳踏車，路過基河國宅中庭時，又遇到輪椅俱樂部的成員，並聽到徐先生的笑聲，看到他不曾露出的笑容，於是問他是否比較適應這裡的生活，他竟答復：「這裡很好，而且結交許多好朋友，比當遊民好，林姓夫妻非常照顧我。」面對如此的轉變，心想人們總是被習慣綑綁了，不想改變現狀，孰不知因為改變才能提昇生活品質。

服務心得

在服務里民的個案前，需要先同理當事人的情緒。

工作自我期許

「工作除了自身快樂外，還要有利他的價值」。



姓名：張秀傑 性別：男 服務里別：金瑞里

個人下里服務的感人小故事

張姓里民因酗酒及情緒不佳鬧自殺，以美工刀進行割腕，經社工通報內湖健康中心護理師、職等人並且到場安撫情緒。經評估後強制送醫治療。

次日又因酗酒及情緒不佳鬧自殺，以美工刀進行割腕時，經友人阻止自裁未果。職、社工到場安撫情緒及評估後再度強制送醫。並且住院3週治療。

該里民另曾於100、104年因酗酒與家人爭執後鬧過自殺。

對於該里民因酗酒而產生自殺行為，利用下里時間前往輔導及關懷，並以家人關愛及困擾為出發點加以勸導，並且利用藥物控制，漸漸恢復正常生活。

現今，每每遇到該里民時，他總是說：「里幹事，我沒喝酒了。」

服務心得

里幹事的工作是一種學習，每天面對工作事務隨著里民需求不同而難度不一，但仍抱持著服務熱忱坦然面對並處理之。

工作自我期許

秉持學習心態，用心、聆聽、慎行及勤快的態度為民服務。

由工作中獲得「能夠自立何其幸福，能夠助人何其快樂」。



姓名：謝 昆 龍 性 別：男 服務里別：西 康 里

個人下里服務的感人小故事

陳老先生是本里列管獨居長者，原本跟太太及孫子同住，於今年(106)年初時，老太太因病去世，只剩老先生與孫子2人相依為命，老先生是一個樂觀的人，訪將視時有時就說里幹事我們就像朋友一樣，你有空要常來看我，不然不知還能見幾次。每次總想大概是老人家希望人家多關心他，來陪他聊聊天吧，也沒多想，誰知就在10月初，一天晚上12點左右接到本里王里長來電表示其孫子告知老人家於晚間11點多由床上跌落，狀況不對已送醫，我與里長隨即趕赴三總，惟老人家已於到院前已無呼吸，經急救無效，里長與我只好協助孫子將老先生遺體移往(太平間)萬安禮儀公司暫厝。這是我與王里長第一次有這樣的經驗，第一次看著列管獨居長者臨終，這種感覺很特別，也很感傷，希望老人家真的一路好走，去到美好的極樂世界。

服務心得

把握當下，盡力而為，真誠待人，努力學習

工作自我期許

- 一、充實、培養本職學能。
- 二、以愛心、耐心、恆心為里民服務。
- 三、以注意、在意反映問題。
- 四、圓融處事，寬融待人。



姓名：張鳳英 性別：女 服務里別：寶湖里

個人下里服務的感人小故事

本里有位吳姓里民娶新移民新娘，有一個2歲小孩，106年初遷移至內湖區其他里，於106年11月時發現罹患喉癌並立即三總住院開刀，原房東到里辦公處告知訊息，得知因罹癌後無法工作（計程車司機），且因配偶要照顧先生和小孩也無法工作生活困苦，雖然無居住本里仍協助家屬請齊備妥診斷書等資料送區公所社會課申請馬上關懷，在承辦人協助下隔日即將關懷金送至配偶，以解燃眉之急，後續與新移民社工聯繫，評估家況經濟，再協助申請其他民間機構的急難救助申請。目前里民已經出院在家休養，配偶也利用時間做些計時工作貼補家用來改善經濟，讓有困境的里民感覺處處有溫暖。

服務心得

凡事秉持敬業態度，做事全力以赴。

工作自我期許

活在當下，樂在其中、充實自我、圓融處事，寬融待人。



姓名：黃秀文 性別：女 服務里別：康寧里

個人下里服務的感人小故事

記得今年3月初的時候，有一戶人家到里辦公處求助，表示：他先生在工地工作時，因工地上方鐵條掉下來砸到，造成先生身體多處受傷，因此暫時無法工作。得知此戶是我們中低照顧戶且承租國宅維生，馬上和區公所馬上關懷承辦人聯繫並告知此情形，為此戶申請馬上關懷救助金，且里辦公處也為此戶申請廟宇救助金，康寧社區發展協會理事長得知此情形，運用大家平日捐款的慈善救助金來關懷慰問此家戶，後來受傷的先生因身體無法再做粗重工作，我們也協助他做以工代賑的工作，此家戶表示：很感謝市府團隊的幫忙協助，使他們能安然生活。

服務心得

面對里內任何問題，都能適時通報，運用各種資源來協助處理，使任何問題都能獲得圓滿處理。

工作自我期許

多元化社會裡，也提供多元化服務，望自己能增進各方面能力，提供優質服務給里民。



姓名：蘇嘉穎 性別：女 服務里別：南湖里

個人下里服務的感人小故事

某日一走進里辦，即看到一位婦人焦急地不斷唸著：我女兒發生車禍，我還有孫子要顧，怎麼辦？怎麼辦？

待里長了解緣由，知道婦人的女兒意外發生車禍，不但無法工作還需要家人照顧，但由於女兒已與先生離異，故婦人必須同時擔負家裡經濟重任以支付醫藥費，及擔當照顧者照顧女兒及孫子，但婦人無法分身處理那麼多事，於是焦急地到里辦公處尋求幫助。

里長與職首先安撫婦人情緒，職詳細告知申請補助需準備之證件、地點、步驟，並寫於紙條，使其安心回家準備。

一段時間後，婦人出門工作前先到里辦公處感謝里長的關心，看到職時激動的說：「里幹事謝謝你，謝謝。」

政府的幫助使她度過眼前的難關，婦人雖仍忙於賺錢與照顧家人，但初見婦人時臉上的焦慮已明顯減少，取而代之的是婦人安心工作，面對生活的神情。

服務心得

「施比受更有福」是我的服務心得最佳寫照，往往我們看似解決一個人的問題，但其實有可能是解決兩個人甚至是一家人的問題，因此在有能力付出時，不懼怕問題帶來的挑戰，解決問題同時感受付出的喜悅。

工作自我期許

藉由不斷訓練與充實自己，在面對民眾提出的問題時，能更快速、正確提供其所需的資訊與協助。



姓名：黃 啟 忠 性 別：男 服務里別：西 安 里

個人下里服務的感人小故事

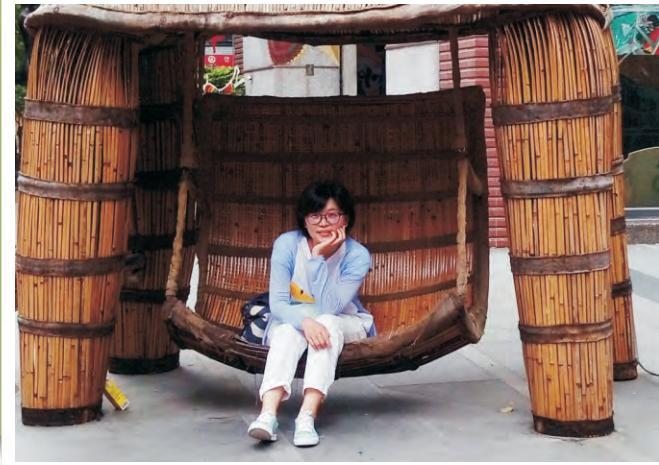
里內獨居長者蘇老太太近70歲，因無結婚獨自一人生活。當初因為獨居且身體虛弱，由里幹事通報。在乏人照顧且心情鬱悶的情形下，時常聽到老太太對人生有諸多抱怨，在西安里服務多年，她常說里長里幹事是她世上僅有的朋友，聽了讓我們覺得自己的責任更重大。里長里幹事常去家中探視陪同聊天，里辦公處辦旅遊里長也常邀其參加，如遇社福單位捐贈物資，里長一定送一份給老太太，讓她感到大家的溫情，讓她覺得自己並不那麼孤單。

服務心得

里民形形色色，問題各式各樣，加上現今社會各類資訊網路化，民眾的意識高漲，更加深為民服務的困難度，要想做的歡喜、做的得心應手，大概只能懷著高度服務熱忱，才能滿足民眾的需求。

工作自我期許

常聽人說「身在公門好修行，里幹事站在公務員的最前線，幫助人的機會當然比其他人多。只要是里民合理要求，在法令規定範圍內定當全力以赴。」



姓名：林秀華 性別：女 服務里別：五分里

個人下里服務的感人小故事

本里低收入戶個案(男，年約52歲)，與外籍配偶結婚，育有一名5歲以下的孩童，平日白天妻子外出工作，由他在家照顧孩子，待妻子下班後，他開計程車貼補家用，一切看似一般的生活，在這一、兩個月內他因身體不適至醫院檢查，竟已罹患下咽喉第四期，由於情況嚴重，必須馬上開刀做治療，生活秩序完全被打亂，經濟也陷入困境，公所幫他申請了急難救助，里長與職亦幫他申請了其它的社會補助，並提供一些生活物資給他，讓他暫時解決生活上的困境。因為擔任里幹事的職務，時常讓我接觸到類似的案例，讓我瞭解到助人的快樂。

服務心得

秉持著同理心，方能更能感受他人的心情，能給予最適切的幫助。

工作自我期許

在複雜多元多變的環境中，能更有智慧的處理各種問題。



姓名：吳梅哲 性別：女 服務里別：安湖里

個人下里服務的感人小故事

曾先生是里內列冊獨居長者，105年搬遷到里內，為避免與里內原有資收業者衝突，每日仍騎車至新北市撿拾回收物，倚賴變賣收入維持生計。

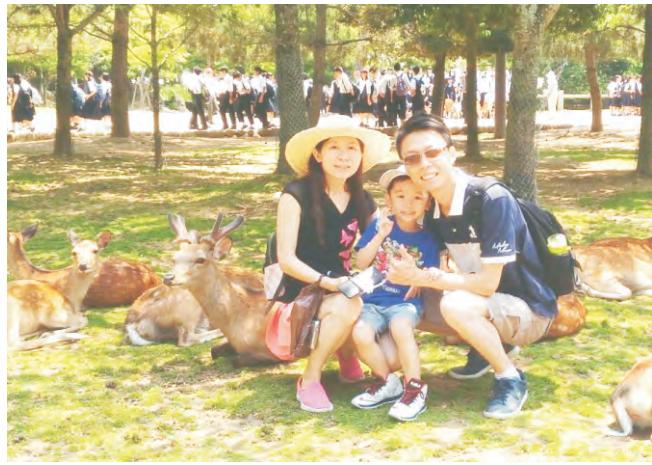
曾先生身體健康不佳，醫生表示需要開刀治療。礙於經濟狀況緣故，不敢接受治療。職與內湖老服中心、社會課討論後，協助其申請中低收老人資格和急難救助補助。

服務心得

如果你的手有行善的力量，就不可推辭，要向那些需要幫助的人行善。
(箴言3章27節，聖經新譯本)

工作自我期許

樂觀的人，總是能在困境中看到希望；
悲觀的人，卻總是在順境中看見煩惱。
(摘自施以諾，「10個跑贏兔子的方法」)。



姓名：張丞緯 性別：男 服務里別：天玉里

個人下里服務的感人小故事

一日下午，蘇老先生前來里辦公處懇求幫忙，其長子年少時診斷出精神分裂症，經過藥物治療控制後，順利求學、結婚、生子，生活優渥美滿。無奈兒子自認已入中年，不會復發自行斷藥，熟料症狀併發後，幻聽、脫序等行為接踵而來，因兒子無病識感，不肯服藥，對妻兒、鄰居不斷騷擾，又自行辦理放棄本國籍，致無法將其強制送醫治療，蘇老先生不知如何是好，心力交瘁。

對於這一顆社區的不定時炸彈，里長迅速聯繫內政部戶政司、外交部、健康服務中心、醫院、社會局、警察局等相關單位，共同研擬解決之道。經過將近一年的努力，兒子已入院治療，返家後按時服藥。蘇老先生一家感謝我們的協助，讓他們能度過難關。常言道：「施比受有福」，對此事件能圓滿落幕，是我們基層人員最大的鼓勵及欣慰。

服務心得

里幹事身分多元，不僅在里長與區公所間扮演磨合的潤滑劑，又如情報員明查暗訪蒐集輿情，有時又變身為社工員、家訪員、環保義工等，業務雖繁雜，但最重要的是待人處事方面，必須應對進退得宜，合乎情理。如此，方能得心應手。

工作自我期許

不知不覺中，今年在士林區公所服務將滿10年了。從毫無經驗的菜鳥，一路跌跌撞撞，到今振翅高飛，但較之鴻鵠般的前輩，我仍有一段長遠的路要學習。謝謝天玉里里長及公所前輩給予我許多機會與照顧，往後定加戮力從公。



姓名：曾 楠 鈺 性 別：女 服務里別：天 福 里

個人下里服務的感人小故事

年老的林媽媽時常拖著她生病的身體帶著愁容來到里辦公處，要我們若有看到她那因感情受傷而造成精神障礙的兒子，勸他趕快回家，怕他在外面受風寒，真的是天下父母心。林媽媽的兒子，常常會自己到處遊蕩，讓她這年邁的母親煩惱擔憂，後來兒子身體出現狀況，生病住院，我們便協助其申請為獨居長者，並請居家看護幫忙照料，才得以讓林媽媽能稍微安心，有時間照顧自己的身體。

下里服務時，讓我深深體會到有機會為民眾服務，手心向下幫助需要的人，才是最最幸福的。

服務心得

在工作當中真正能打動人心的是對他人認真的服務及誠懇的態度。

工作自我期許

隨時自我激勵、調適與充實。



姓名：蔡淑蕙 性別：女 服務里別：天和里

個人下里服務的感人小故事

因本區天和公園更新落成慶祝，市長要來揭幕，里幹事已事先掌握了群眾要陳抗訊息，該做的都做了，可是，小兵我擔心極了！

結果，竟然是皆大歡喜…抗議群眾理性和平、無口號無喧嘩，背心穿著默默站在路口等待，場外 100 公尺處才是陳抗地點，拉滿白布條，順著活動流程，不干擾活動現場。工作人員引導市長走向抗議群眾，市長專心聆聽及關心大家的訴求……。媒體開心採訪、抗議群眾得到關注、議員得到陳抗民眾感激…後來看到民視報導，用心多方立場取材，立論不偏不倚。

我被感動了…原來民主風範也能完美演出，能聆聽理解並關注，治家、治國，也是同道理。

和平理性公平，共創美好。

服務心得

里幹事工作，人的因素大於事。所以，做人比做事重要。

但是，機巧不如誠。凡事能設身處地為人著想、看人優點，無視缺點、時時心存感恩。每個人都會展現最好的一面給我們。

工作自我期許

真善忍。



姓名：謝明村 性別：男 服務里別：東山里

個人下里服務的感人小故事

106 年度首度發放售電回饋垃圾袋抵用券，本里提供到府致贈與定點發放兩種服務方式，而我負責的區域恰巧是里內最具特色的鄰別，這裡匯聚著傳統社區的活水源泉，也散播著名為溫馨的種子。

只需鄰長吆喝一聲，霎時間小巷內熙來攘往，排隊魚貫進出聯誼室領取票券的民眾更顯絡繹不絕。每次與長輩們見面，分享日常所見所聞，談論的內容雖五花八門，但主旨總是滿盈關懷的心意，人與人之間的友誼油然而生。年輕人外出工作時，戶內長者有街坊鄰居彼此照應，行走於此，隨時隨地都能感受眷村溫情。

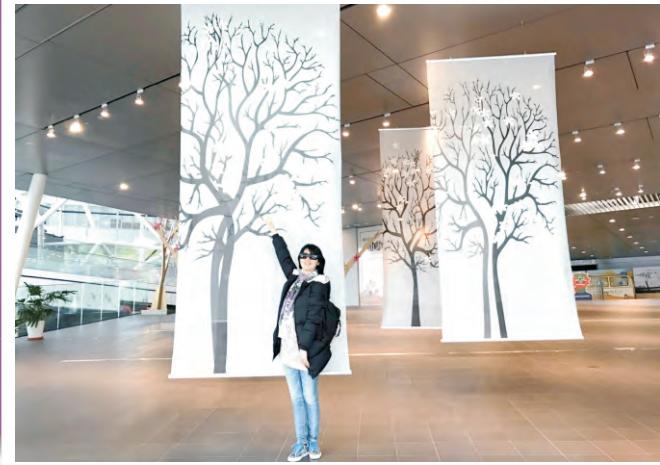
身處於此感受得到麥克阿瑟將軍的至理名言：「老兵不死，只是逐漸凋零」，眷村的美德精神必須傳承，而我就是身兼紀錄與傳播的一份子。

服務心得

面對未知事物，恐慌是人之常情。懂得如何安撫自己，才能有效引領他人遠離不安。

工作自我期許

時間不等人，面對急需處理的事情更要劍及履及。減少錯誤過程的失敗次數，從累積的經驗中淬鍊出準確的直覺。



姓名：羅淑滿 性別：女 服務里別：臨溪里

個人下里服務的感人小故事

106年6月2日上午強降雨造成本里雙溪河河水暴漲，清查後計有33家住戶及店面淹水，本人積極協助里內淹水戶進行水位測量及發放消毒水等工作，期間淹水戶抱怨連連，歸咎於大排水溝及側溝排水不良等問題導致淹水，經過耐心的傾聽及應允邀集各相關單位於6月12日辦理會勘，針對里內巷弄排水設施、橋樑補強工程及河床清淤等工作逐一改善，並協助淹水戶申請裝設防水閘門補助等事項。

本里住戶淹水逾50公分以上者計有楊先生1戶，符合災害救助金發放標準，核發補助金額1萬元，楊先生對於市府關懷深表謝意。

本人深覺從事里幹事工作，常有機會服務里民、幫助里民，對個人來說是一件深感欣慰的事。

服務心得

擔任里幹事多年來，遇過不少大大小小的事，一直深深覺得里幹事做的工作雖然很雜，看似不重要，卻又常常在小地方遇見令人動容的人、事、物，尤其是里內濃濃的人情味，常讓我有滿滿的感動，看到這些熱心服務的志義工，每天精神飽滿服務人群，也提醒著我莫忘當里幹事的初衷！

工作自我期許

我珍愛我的工作，因為每天面臨各式不同樣態的事務，面對里民的生老病死，幾番情景寸寸絲絲常激發我內心那顆悲天憫人的情懷，淬勵我熱忱的魂魄！但願我是傳遞信息的圓滿小天使，成為公所與里辦公處的溝通橋樑，讓所有政策皆能圓滿達成任務，誠摯為民服務，真心期待政府美政深入民間，福德每位百姓。



姓名：鄭敏婷 性別：女 服務里別：三玉里

個人下里服務的感人小故事

某日，本里獨居老人說：「我現在寫大愛劇本，裡面的主人翁是一名里幹事，我將你在里內服務的許多小故事融入其中，增添生動。」霎時，臉紅心跳，我每日習以為常的工作，竟即將呈現在大愛電視上，悸動不已。前些日子在大愛電視看到他撰寫的劇本播出，深深地覺得里幹事的工作包羅萬象，不單單只是付出，而是透過分享得到里民的幸福。

本里有低收入戶個案，且其領有精障手冊，育有6子，第一次拜訪時，母親精神昏沉幾乎無法溝通，而孩子們搶食吃著一盤水餃，當場不禁紅了眼眶，於是積極尋求社區資源，安排固定送餐點，並加強睦鄰關懷，培養深厚的感情。

年初寒假過後孩子們不願上學，甚至有了不良習慣，我十分擔憂孩子們，便積極聯繫學校、社福單位、善牧基金會，希望孩子們能得到更好的照護，且多次與母親及其男友分享教育孩子的心得後，他們終於同意將幼子送往寄養家庭，現今得知，小男孩適應良好，我内心充滿寬慰。

服務心得

第一天當公務員，前輩就對我說：「公門好修行」，經過了30年終於明瞭，里幹事這工作不以幫助別人而為旨，而是與里民彼此分享、充實自己，使我的生命更加豐富。

工作自我期許

里幹事是公務單位最深入區里的第一線服務人員，不論是家財萬貫，或是赤貧如洗；身居豪宅，或是獨處陋室，皆為我們服務的對象，隨時地保持著高IQ、高EQ、高AQ，以獲得里民認同與肯定，盡心竭力地完成市府交辦的任務。



姓名：鄭麗珍 性別：女 服務里別：德華里

個人下里服務的感人小故事

年逾80的李爺爺李奶奶膝下無子女，原本兩老相互扶持，去年李奶奶病逝後，李爺爺漸漸地開始封閉個人的生活圈，減少了與外界的聯繫，個性變得更孤僻，對人性充滿不信任感，就這樣日復一日的限縮自己的生活圈而產生了憂鬱的傾向，身體也日漸衰老，疾病纏身。

今年，里辦公處開辦了老人共餐據點，邀請李爺爺及其他多位長者參與，與大家一起快樂唱歌、運動、學習，剛開始參與活動的過程是混亂的，不習慣陌生人的李爺爺，相當排斥團體生活，不願意好好的上完一堂課程，經過里長、里幹事及社工員不斷的開導以及老師、學員的包容，李爺爺漸漸地接受大家的友誼，心情逐漸開朗，身體也硬朗、健康多了。

臺北市政府社會局補助辦理老人活動據點，鼓勵長者餘暇時參與活動據點，從事有益身心健康之休閒聯誼活動，增進長者的社會參與機會，讓老人齊聚一堂、建立友誼，減少孤獨感，增進生活的滿足感，李爺爺及其他長輩們，也因為有這個方案的活動，充實了他們的社會支持網絡，豐富了長輩的晚年生活。

服務心得

人生能被人需要，能有能力為人付出，才是幸福的，而里幹事的工作是世界上最幸福的人，我熱愛我的工作。

工作自我期許

問心無愧最安心，能夠付出、助人、救人最是快樂的職責，不論時代如何變化，不變的是服務的「初心」，隨時反省自己的不足，時時提升服務的能量。



姓名：龍榮華 性別：女 服務里別：義信里

個人下里服務的感人小故事

深深覺得里幹事是人在公門，最好做善事修行了，尤其是接到社會課訪視的低收入戶、身障申辦等弱勢里民時，就是我們做功德的時候。記得1位領殘障津貼沒有雙腿的里民，平日靠擺攤賣襪子自食其力。在我訪視深談後，我將看到其居家狀況的實情告知承辦人後，請社會課重新評估後而改為申辦低收入戶，津貼立刻增加近1萬元，舒緩他的生活壓力。如果當時我只是依照訪視表單就地訪問完繳回，這樣做並沒有錯，但因為多了份關愛，多點用心，結果就是大大的不同。

相信這也是很多里幹事一直默默在做的善事，當個為善不欲人知的活菩薩，因為大家都篤信修行真的不是口號而是確實執行。

服務心得

時時抱持同理心、關愛心、積極主動的精神為里民服務，「歡喜做、甘願受」做個多事婆，虛心種福田。

工作自我期許

借人之智，修善自己；學最好的別人，做最好的自己！



姓名：吳金元 性別：男 服務里別：百齡里

個人下里服務的感人小故事

里內有一位低收入戶蔡女士，在一個星期五的中午12點多，打電話來，語氣十分焦急緊張，聲稱其小叔(未婚)生病嚴重緊急住進新光醫院，但因所有證件都遺失不見身上也沒錢，醫師囑咐她儘速申辦健保卡，她不識字、小孩也都去上班，所以十分焦急，想到隔天又是星期假日，政府部門都休息，不知該怎麼辦？我除了先安慰一番外，立即電洽戶政事務所人員如何代為申辦身分證，並告知再持身分證等證件至健保局申請健保卡，一切終於順利完成了，出院後如有需求可至區公所申請馬上關懷或急難救助。

雖然協助過程十分繁瑣也耗了不少時間，但一想到能幫助急需者解決困難，不就是里幹事的本分嗎？

服務心得

看盡人生百態，對於社會上各階層的人，都有其憧憬與理想，而各式各樣的人事物，更是難以摸得透，也僅能盡量設身處地，盡己之力，盡力為之了，心美一切都美。

工作自我期許

人往往站得越高看得越遠，但站在低處的人，更不能自暴自棄，仍應堅守崗位，達成個人任務，或許是孔夫子所言「素富貴行乎富貴、素貧賤行乎貧賤、素夷狄行乎夷狄、素患難行乎患難，君子無入而不自得焉。」的道理吧！



姓名：許立屏 性別：女 服務里別：仁勇里

個人下里服務的感人小故事

一個細雨紛飛的午後，有位曾經訪視過的老伯伯杵著拐杖匆忙地快步走在街上，還不時回頭看著後面，我騎過去向他打招呼：「趙伯伯下雨天，您走這麼快去哪裡啊？」趙伯伯神色緊張也沒認出我，只是比著他身後，說有壞人跟著他，他要趕快回家。我往後一看，的確跟著一輛開著很慢很慢的車，車上的駕駛搖下車窗，是趙伯伯的兒子。原來趙伯伯失智症變嚴重了，越來越認不出自己的家人，把孫子當兒子，把兒子當壞人，每天都嚷嚷地說要回家，回湖南長沙。那天兒子擋不住父親外出，只好開著車默默地跟在老父親身後，以免父親隨手攔了計程車不知去向。之後只要下里時看到趙伯伯，我都會雞婆地打個電話跟趙先生說一下趙伯伯當時的行蹤。

服務心得

我一直覺得多一點關心，就少一點遺憾。或許關心可能不值得一談，小得如沙粒般，但也有可能剛好是雪中送炭，幫上大忙。

工作自我期許

人在公門好修行，里幹事是個很有福報的工作，期許自己同理待人，盡己所能協助需要幫助的人，莫忘初衷，認真做好每一件事，無愧於心。



姓名：陳錦田 性別：男 服務里別：豐年里

個人下里服務的感人小故事

里民楊○榮女士於9月30日至本所訪職，表示兒詹○昌，事業經營不善，應收帳款太多，致影響生活並時常爭吵，導致楊女意圖自殺。經職開導後，線上通報自殺防治中心；並請社會局協助開導，經社工協助輔導後，楊女士已回歸正常生活，12月23日於本里豐年公園內遇見楊女士，精神尚可但偶有憂鬱，職詢問得知已就醫，並已按時服藥，這才稍放心，亦持續關懷。

服務心得

里幹事一職工作繁雜，必須面面俱到，除了完成上級交辦事項、各項專案以外，亦協助里長處理事務。因平日常與里、鄰長及志工們互動，成立一個綿密組織網，致常接收到不為人知的訊息，例如家暴、自殺事件，常能幫助里內弱勢族群，因此，里幹事一職真是一份很重要的職務。

工作自我期許

下里以善心、廣結善緣的心來為民服務，做好自己份內的工作，同事之間互相幫忙，經驗傳承，期許自我與里、鄰長、志工互動更加良好，才能有更多的訊息，以幫助更多需要幫助的里民。



姓名：洗秋霞 性別：女 服務里別：榮華里

個人下里服務的感人小故事

謝女士為低收入戶，離婚後獨自撫養 4 名子女。第一次訪視謝女士，她剛生完第 4 個孩子，結束訪視後，對於這位單親媽媽僅靠微薄的收入來維持一家生計，不禁湧起敬佩之心，這一位外表看似柔弱，內心卻無比堅強的母親，一肩扛起養育家庭的重擔，卻不曾口出怨言，總是帶著笑容訴說著生活的點滴，樂觀的面對人生，而謝女士的子女也懂得體諒母親的辛苦，打工賺錢分擔家計，家人相互扶持照顧。

每當里內有救濟物資，都會先想到拿給謝女士，希望謝女士在小孩長大成人後，能脫離貧困的生活。

服務心得

工作用心，用同理心與人溝通，耐心的傾聽，盡心的服務。勿以善小而不為，廣結善緣，成為工作的助力。

工作自我期許

盡力而為，把工作做好，樂在工作，學習成長。



姓名：涂 崇 宇 性 別：男 服務里別：永 明 里

個人下里服務的感人小故事

里內百歲人瑞陳谷奶奶是里內年紀最大的長者，每逢發放重陽禮金亦或是市府生日慰問禮品時，總會前往奶奶家中探視。陳谷奶奶身體很好，但記性已稍微退化，因此每次面對她時，雖然她還記得我的長相，可是總不免要再自我介紹一次姓氏。等到她回想起我是誰時，她又會恢復長者的熱情，想把家中所有的茶點飲料全部拿出來請我享用，讓我不得不拼命的婉拒，實在是讓人覺得很有趣。但看見她興高采烈的拿著禮品時，那種從內而發的喜悅是說不出來的。

里幹事在里內與長者的互動相當多，不論是獨居長者還是百歲人瑞，與她們相處就像是面對自己的爺爺奶奶一般，你對他們有熱情，他們就會對你熱絡。我想這就是里幹事服務的基本精神。

服務心得

里幹事面對里內大大小小的狀況時，常考驗著自身的處事能力及情緒管理。輕重緩急的事情拿捏，則是里幹事必學的功課之一。當具備上述的能力之後，更重要的是展現出為民服務的熱忱，才能將里幹事的工作做到最好。

工作自我期許

待人處事公平公正，秉持原則而不失同理心。凡事將心比心，遇事積極面對。在公務生涯的腳步上持續向前邁進。



姓名：涂福賢 性別：男 服務里別：吉慶里

個人下里服務的感人小故事

本里獨居老人郭○玉女士，之前曾協助其申請中低收入老人假牙補助，近日因做為支柱的真牙斷裂，致使假牙無法使用而影響進食。我於訪視阿嬤時，阿嬤表示日前曾多次發生暈眩現象，猜測恐肇因於營養不良。原曾考慮幫其植牙，但90幾歲的老人，麻醉風險過高，於是當日先購買一罐「安○」給阿嬤，並教其沖泡方式，還鼓勵她說我父親年紀和她差不多，不久前，下樓梯時跌倒骨折，當時也不太能進食，我們都是給他喝「安○」來幫其補充營養，2個月後骨折竟奇蹟迅速痊癒。阿嬤聽後大受鼓勵，原先一再推辭，後來也就欣然接受。之後我就不定期訪視阿嬤，發現其喝完後就再幫其補充。

服務心得

工作中只要能秉持正道，並心存善念，事情按規矩走，對人有利的盡力去做，麻煩自然遠離，並且得道多助。

工作自我期許

面對接踵而來的工作及任務，都能更謹慎、更周全，全力以赴的順利完成。



姓名：陳聰榮 性別：男 服務里別：稻香里

個人下里服務的感人小故事

里內一列冊低收入視障獨居高齡長者，獨自借住於破舊矮房中，歷經多次勸導，促請其入住安養機構就養，但始終推辭，直到在一次夜裡，遭毒蛇入侵家中咬傷，經里鄰長協助緊急送醫救治，才脫離險境。後來再次促請其入住安養機構就養，才答應前往就養。鄰居前往探視，長者回答：非常感謝協助，感受到安養機構貼心的照護，應該早一點過來就養才是。看到長者生活飲食起居有專人照護，不用為張羅三餐煩惱，隨時有乾淨的衣物可用，飲食均衡，有年齡相近長者同住作伴，身心愉快，自己心中也替他感到寬慰。

服務心得

繁雜的工作中，往往計畫趕不上變化，需要隨機應變的態度及常保積極、熱忱的心，凡事多站在民眾的立場設想，相信助人即是助己。

工作自我期許

身在公門好修行，多一分關心，多一點留心，以誠待人接物，以勤補其不足；服務民眾，結局雖不盡如人意完美，但務求盡力而無愧於心。



姓名：黃品堯 性別：男 服務里別：中央里

個人下里服務的感人小故事

(1) 106年12月25日下午，本里里民林鄭女士，年逾80，因遭受兒子家暴，逕前往醫院驗傷後，又不願接受醫院留置就醫，堅持返家，因家中無人，遠在基隆郊區的女兒，經輾轉搭客運、火車，再轉搭捷運，返回娘家已4、5個鐘頭了，里幹事獲悉後，立即前往其家中陪伴，慰藉老人家受傷的心靈。待其女兒返家後，將詳細情形一五一十告知後再行離開。現在，老人家心情變開朗，兒子也正常上班了，她們家變成里幹事下里時關懷的重點戶，她女兒大約一週自基隆返家探望1次，順便幫忙整理屋內環境及清洗衣物等。

(2) 106年重陽節當天下里拜訪里內李姓獨居長者(也是低收入戶)，順祝佳節愉快，當時氣氛十分融洽，話鋒一轉李老先生反映，今(106)年重陽禮金遲至重陽節當天才入帳，害有心臟痼疾的他，不斷奔波住家與郵局之間，令他十分不快。里幹事當面允諾代為向主辦機關社會局反映，於是透過輿情通報系統，將上情據實反映，復經社會局106年11月17日答覆表示：本市重陽節禮金每年均會於重陽節前致送，本(106)年度確未如往年提早1-2週，有關長者之建議，本局將改善辦理。因此，里幹事只要將里內發生的大小事，下情上達，即可讓上級機關知曉改進，其所受之影響數人，甚至數千或數萬人權益。

服務心得

里幹事工作，猶如一顆小小螺絲釘，要做一顆有用的螺絲釘，或是一顆頽廢的螺絲釘，完全在乎一心。個人認為應把里民的每一句話，用心且認真去傾聽後，並代為解決問題，每當看到他們滿意的笑容，就是對我的肯定。

工作自我期許

今後對里內弱勢族群服務，列為首要目標，每個人成長背景不同，境遇也各異，里幹事應本著愛心，發揮最大的服務效能，創造一個以里仁為美的環境。



姓名：蔡昌標 性別：男 服務里別：八仙里

個人下里服務的感人小故事

魏先生未婚無子女，原租屋於承德路7段，一人獨自生活，本來有工作，生活還过得去，但是天有不測風雲，一天因血壓太高，不慎引起中風，導致行動不便，無法工作，其弟弟住在崇仁路1段5樓，與弟婦商量將哥哥帶到家中，勉強空出個房間供他居住，並就近照顧，但需經常到醫院復建。

職獲知後前往訪視，協助其申請通過低收入戶，案主與弟弟及弟婦正好在家，兄弟體型皆碩大，坐在椅子上，略顯擁擠，談到年輕時，哥哥很照顧弟弟，現在他生病，理所當然要照顧他，弟婦為了照顧無法自理的大伯，暫時辭去工作，只不過因先生收入低，也只能量力而為，住在便宜的頂樓，弟弟還需經常背哥哥上下樓到醫院復健，令人感動！

服務心得

因為里的範圍很大，所以要先規劃好一天的工作流程，按部就班的，一件一件的將工作做完，其間有遇到不能立刻解決的事，一定要記下來，回來想好處理的方法，真的無法處理的事，需向民眾誠心解釋，多會得到諒解！

工作自我期許

- 一、繼續增加各種常識見聞，維持工作熱誠！
- 二、傾聽弱勢族群的心聲並協助解決問題！



姓名：連佑竹 性別：男 服務里別：大屯里

個人下里服務的感人小故事

本里有一位獨居長者沈伯伯，住山上且行動不便，不時需要生活上的協助，因此我與里長經常前往關心慰問，並配合健康中心護理師定期前往量測血壓、血糖等等基本保健指標。有次沈伯伯欲找人幫忙前往銀行領取大筆金額，我與里長得知後便趕緊前往攔阻，原來沈伯伯聽信了不肖業務之話術，想購買昂貴且非必須之保健食品，經過我與里長再三勸說及解釋下，沈伯伯才放棄了購買的念頭，看到沈伯伯恍然大悟後開朗的神情，不但為長者免除了財務損失，更令人開心的是助人後內心的充實與滿足感。

服務心得

經由里幹事的各種業務，增加與里民接觸的機會，更加了解大屯里的可愛，原來在臺北市這樣繁榮的大都會，也能有充滿著濃濃人情味的地方。

工作自我期許

里幹事就像是政府與民眾溝通的橋樑，必須與里鄰長及民眾建立良好的人際關係，才易於市政區政之推行，達到事半功倍之效。





臺北市政府民政局

Department of Civil Affairs, Taipei City Government

地址：臺北市信義區市府路1號9樓中央區

